

CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

Escuela de Postgrado



**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA
EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL BANCO DE LA
NACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA CON
MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL**

PRESENTADO POR:

Bach. WILFREDO CLAUDIO CÁRDENAS CORTEZ

Lima - Perú

2019



PERÚ

MINISTERIO DE
DEFENSAVICEMINISTERIO DE
POLICIAS PARA LA
DEFENSADIRECCIÓN GENERAL DE
EDUCACIÓN Y DOCTRINACENTRO DE ALTOS
ESTUDIOS NACIONALES

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Chorrillos, 10 de octubre de 2019

Oficio N° 495 MINDEF/VPD/DIGEDOC/CAEN-EPG/C04.Señor: **Wilfredo Claudio CARDENAS CORTEZ.**Asunto: Aprobación del Informe Final de Tesis.
VIII Maestría en Administración y Gestión Pública.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que los Docentes asesores – revisores de tesis, se han pronunciado favorablemente sobre su Informe Final de Tesis titulado:

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
DEL BANCO DE LA NACIÓN.

En tal sentido, se ha **aprobado** su Informe Final de Tesis, encontrándose en condiciones de continuar con el trámite de sustentación, en la oficina de grados y títulos de este centro superior de estudios.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las seguridades de mi especial consideración.

Dios guarde a Ud.



Dr. CARLOS ARTURO CASTILLA BENDAYAN
Director de Investigación
Centro de Altos Estudios Nacionales -EPG



BICENTENARIO
PERÚ 2021

EL PERÚ PRIMERO

Dedico este trabajo a Dios, a mis padres, mi madre desde el cielo por estar conmigo, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí. A mi esposa e hijos, quienes han sido parte fundamental para desarrollar esta investigación, ellos son los principales protagonistas de esta meta alcanzada.

Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, yo Wilfredo Claudio Cárdenas Cortez, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 08670134, con domicilio real en Jr. Isaac Newton 2157 Urb. El Trébol, en el distrito de Los Olivos, provincia de Lima, departamento de Lima, egresado de la VIII Maestría en Administración y Gestión Pública con, mención en Defensa Nacional del Centro de Altos Estudios Nacionales Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN-EPG) declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación titulada El Sistema de Control Interno y su influencia en la Gestión Institucional del Banco de la Nación, que presento a los 14 días de octubre del año 2019, ante esta institución con fines de optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con Mención en Defensa Nacional.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, formulas, tablas, u otros que corresponde al suscrito u otra en respeto irrestricto a los derechos del autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenece a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicadas ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales y me declaro como el único responsable.

Wilfredo Claudio Cárdenas Cortez
DNI N° 08670134

Autorización de publicación

A través del presente documento autorizo al Centro de Altos Estudios Nacionales la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada El Sistema de Control Interno y su influencia en la Gestión Institucional del Banco de la Nación presentada para optar el grado de Maestro en Administración y Gestión Pública con Mención en Defensa Nacional en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso al mismo sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación, La tesis puede ser distribuida, copiada y exhibida con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Wilfredo Claudio Cárdenas Cortez
DNI N° 08670134

Índice

Página

Carátula	I
Jurado evaluador	II
Dedicatoria	III
Declaración jurada de autoría.....	IV
Autorización de publicación	V
Índice	VI
Índice de cuadros y figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Introducción	12

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Delimitación del problema.....	15
1.2.1 Delimitación temática	15
1.2.2 Delimitación teórica.....	15
1.2.3 Delimitación espacial.....	15
1.2.4 Delimitación temporal.....	16
1.3 Formulación del problema	16
1.3.1 Problema general.....	16
1.3.2 Problemas específicos	16
1.4 Objetivos de la investigación	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.6 Limitaciones de la investigación.....	17

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1 Investigaciones nacionales	19
2.1.2 Investigaciones internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas	28
2.3. Marco conceptual.....	53

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1. Variables	57
3.1.1 Definición conceptual	57
3.1.2. Definición operacional	57
3.2 Hipótesis:	58
3.2.1 Hipótesis general.....	58
3.2.2 Hipótesis específicas.....	58

CAPÍTULO IV

Metodología de la investigación

4.1 Enfoque de investigación	59
4.2 Tipo de investigación	59
4.3 Método de investigación	59
4.4 Alcance de investigación.....	59
4.5 Diseño de investigación	59
4.6 Población, muestra, unidad de estudio.....	60
4.6.1 Población de estudio.	60
4.6.2 Muestra de estudio.	60
4.6.3 Unidad de estudio.....	61
4.7 Fuente de información.....	61
4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
4.8.1 Técnicas de recolección de datos.	61
4.8.2 Técnicas de recolección de datos.	61
4.9 Métodos de análisis de datos.....	62

CAPÍTULO V

Resultados

5.1 Análisis descriptivo	63
5.2 Análisis inferencial.....	75

CAPÍTULO VI

Discusión de resultados

.....	86
Conclusiones	88
Recomendaciones	89
Propuesta para enfrentar el problema	90
Referencias bibliográficas	91
Anexos	95
Anexo 1: Matriz de consistencia	96
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	99
Anexo 3: Validez del instrumento de recolección de datos	101
Anexo 4: Base de datos	103

Índice de cuadros y figuras

Lista de cuadros

Cuadro 1: Capacitación	63
Cuadro 2: Difusión código de ética	64
Cuadro 3: Riesgos	65
Cuadro 4: Probabilidad de impacto	66
Cuadro 5: Segregación de funciones	67
Cuadro 6: Niveles de acceso	68
Cuadro 7: Acciones	69
Cuadro 8: Comunicación	70
Cuadro 9: Profesionalidad	71
Cuadro 10: Funcionalidad	72
Cuadro 11: Medios	73
Cuadro 12: Resultados	74

Lista de gráficos

Gráfico 1: Capacitación	64
Gráfico 2: Difusión código de ética	65
Gráfico 3: Difusión código de ética	66
Gráfico 4: Probabilidad de impacto	67
Gráfico 5: Segregación de funciones	68
Gráfico 6: Niveles de acceso	69
Gráfico 7: Acciones	70
Gráfico 8: Comunicación	71
Gráfico 9: Profesionalidad	72
Gráfico 10: Funcionalidad	73
Gráfico 11: Medios	74
Gráfico12: Resultados	75

Lista de figuras

Figura 1: Componentes del Sistema de Control Interno	37
Figura 2: Modelo de implementación del Sistema de Control Interno	47

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como fin determinar de qué manera el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación. Para ello se plantearon hipótesis que en sus resultados señalan que existe una relación directa entre el sistema de control interno y la gestión institucional en el Banco de la Nación.

En lo que respecta a la base teórica se analizaron los conceptos de sistema de control interno y gestión institucional. Teniendo un enfoque cuantitativo, correlacionando las variables, con un diseño no experimental (transversal); para ello, se obtuvo una muestra de 98 personas que forman parte de los recibidores y pagadores de la Macrorregión Lima del Banco de la Nación, dicha muestra fue probabilística aleatoria simple proporcional. Probabilística porque todos los elementos tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos por formar parte de la Macrorregión Lima del Banco de la Nación: Se aplicó la encuesta a toda a la muestra antes mencionada recogiendo toda la información que permitió medir las variables independientes y dependientes y poder establecer la correlación entre ellas.

Realizadas las pruebas estadísticas se obtuvieron los resultados que fueron analizados en el nivel descriptivo e inferencial en razón de los objetivos y la hipótesis planteada. Dichos resultados corroboran la correlación entre el sistema de control interno y la gestión institucional en el Banco de la Nación, de igual forma con las dimensiones de las variables.

Palabras clave: Sistema de Control Interno y Gestión Institucional

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine how the internal control system influence the institutional management of Banco de la Nación. For this, the hypotheses were raised that in their results indicate that there is a direct relationship between the internal control system and the institutional management in the Banco de la Nación.

In regards to the theoretical basis, the concepts of internal control system and institutional management were analyzed. Taking a quantitative approach by correlating the variables, with a non-experimental (transversal) design for this, a sample of 98 people who are part of the receivers and payers of the Lima Macro region of the Banco de la Nación was obtained, this sample was random probabilistic simple proportional. Probabilistic because all the elements have the same possibility of being chosen because they form part of the Lima Macro region of the Banco de la Nación: The entire survey was applied to the aforementioned sample, collecting all the information that allowed independent and dependent variables to be measured and be able to establish the correlation between them.

Realized the statistical tests that obtained the results that were analyzed in the descriptive and inferential level in reason of the objectives and the hypothesis raised. These results corroborate the relation between the internal control system and the institutional management in the Banco de la Nación, in the same way with the dimensions of the variables.

Keywords: Internal Control System and Institutional Management

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación tiene como objetivo determinar si el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación, dicho objetivo en virtud a la problemática que tiene la institución en relación al servicio de atención al ciudadano, colas en las agencias, y la materialización de los riesgos, que trae como consecuencia pérdidas monetarias en desmedro de todos los peruanos, motivo por el cual se ha considerado desde el planteamiento del problema, pasando por el marco teórico, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones.

Respecto al Capítulo I: Planteamiento del problema, se considera la descripción de la realidad problemática, las delimitaciones del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones a la investigación.

En el Capítulo II: Marco teórico, se desarrollaron los antecedentes de la investigación, tanto nacionales como internacionales, las bases teoricas de las variables en estudio y el marco conceptual.

En el Capítulo III: Metodología de la investigación, comprende el enfoque utilizado, el alcance del trabajo de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra utilizada, las hipótesis, técnicas e instrumentos utilizados, y, finalmente, el procesamiento de los datos.

En el Capítulo IV: Resultados y discusión, contiene la presentación de resultados resaltando la parte estadística, gráfica y la interpretación de los datos, asimismo, contiene la contrastación de las hipotesis y, finalmente, la presentación de los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente, el trabajo de investigación terminó con las conclusiones en donde se indica la influencia de las variables en estudio y las recomendaciones que van a permitir contribuir a superar los problemas planteados en la presente investigación. Asimismo, las referencias bibliograficas y en anexo, los instrumentos de investigación.

CAPITULO I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, el nivel de corrupción se ha visto aumentado en casi todos los países del mundo, un estudio realizado por Transparencia Internacional, “CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX 2016” (2017), señala que el peor de América Latina es Venezuela, Perú se encuentra en el puesto 101°.

La lucha contra la corrupción siempre ha sido un problema estructural en el Perú, los distintos gobiernos han realizado una serie de acciones y emitido normas para afrontar este mal que perjudica a todos los peruanos, dentro de las referidas normas se tiene el Decreto Supremo N° 110-2012-PCM, publicado el 09 de diciembre de 2012, que aprueba el Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2012-2016, en donde señala como una de sus estrategias: fortalecer el sistema de control en todas las entidades de la administración pública.

El 16 de abril de 2016 se publica la Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, que tiene como objeto regular la elaboración, aprobación, implementación, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado.

La Contraloría General de la República, como órgano superior del Sistema Nacional de Control —atribución señalada en el artículo 82° de la Constitución Política del Perú— aprueba, a través de la Resolución N° 320-2006-CG, las normas de control interno, en ella se señala que el Sistema de Control Interno “es el conjunto de políticas, normas, planes, organización, metodología y registros organizados e instituidos en cada entidad del Estado para la consecución de la misión y objetivos institucionales que le corresponde cumplir”, desde entonces ha emitido una serie de normas de obligatorio cumplimiento con plazos perentorios con el fin de impulsar la implementación del sistema de control.

En ese mismo sentido, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, encargado de normar y dirigir la actividad empresarial del Estado —el Banco de la Nación forma parte de FONAFE—, en su

Directorio 001-2006/028-FONAFE del 8 de noviembre de 2006 aprobó el Código Marco del Sistema de Control Interno para las empresas del Estado.

Con todo este marco regulatorio, el Banco de la Nación viene implementando su sistema de control interno con el fin de dar cumplimiento a las exigencias normativas del FONAFE y la Contraloría General de la República. Pero es importante entender que la implementación de dicho sistema es parte de la gestión institucional y que esta va a aportar a la consecución de la misión y objetivos de la institución.

En el Banco de la Nación se puede observar deficiencias en la gestión institucional, en lo que respecta a la planeación, organización, dirección y coordinación institucional, corroborándose lo señalado con lo revelado en los informes de control: Informe de Auditoría N° 942-2015-CG/GAES-AC, que observa que recibidores/pagadores de las oficinas del Banco de Nación habrían efectuado 268 operaciones ascendentes a S/. 260,050.00 por concepto de pago de prestaciones con firmas consignadas en las papeletas de convalidación que presentan diferencias significativas con las firmas que se muestran en las fichas RENIEC de los beneficiarios, acreditándose con entrevistas y pericias grafotécnicas que 100 de estas operaciones fueron pagadas a sí mismos y a terceros que no tenían la calidad de acreditados conforme a sus procedimientos internos. De otro lado, el Informe de Auditoría N° 025-2016-CG/GAES-AC señala que un exservidor del Banco de la Nación, en el departamento de Ayacucho, haciendo uso de los accesos (usuario y password) del administrador, modificó en el sistema de la entidad los datos principales (DNI y nombre) de treinta y siete (37) beneficiarios del programa de reparaciones económicas del Plan Integral de Reparaciones, para luego realizar retiros de efectivo de las cuentas de ahorro de treinta y tres (33) beneficiarios, por un importe de S/. 141,314.30, de los cuales la entidad ha devuelto S/. 124,049.78. Generando en ambos casos perjuicio económico, afectando la imagen de la institución y el servicio a la comunidad que es el objetivo principal de la entidad.

Implementar el sistema de control interno sin tener en cuenta que funciona inmerso en la gestión institucional contribuye a las deficiencias en dicha gestión, esto debido a que la alta dirección encarga la implementación a un equipo que no fomenta un ambiente de control adecuado, no se capacita a los ejecutivos del más

alto nivel que son los llamados a liderar la implementación del sistema de control interno; el personal recibe charlas pero estos no están comprometidos con el sistema de control interno, asisten a las charlas porque tienen la obligación de asistir, no interiorizan los beneficios del control interno, no se impulsa una apropiada concientización de que todos somos control.

Una correcta implementación del sistema de control interno contribuiría a mejorar el resultado de la gestión, administrando el uso de los recursos públicos orientado a resultados, ayudando al cumplimiento de políticas, planes y normas, entre otros. De esta forma se tendrá unos sistemas administrativos basados en la economía, eficiencia y efectividad que tendrán un efecto positivo en la planeación, organización y dirección del Banco. Los problemas con la deficiente gestión institucional necesitan tener un sistema de control interno con un alto nivel de implementación, el que permitirá una adecuada planeación, organización y dirección de la gestión institucional y que, al realizar la evaluación del sistema de control interno, nos permitirá realizar un feedback, corregir errores y/o minimizar riesgos.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación temática

La temática de estudio se viabilizó en el desarrollo de la investigación del sistema de control interno y su influencia en la gestión institucional del Banco de la Nación; asimismo, la unidad de análisis corresponde a los recibidores/pagadores que laboran en la Macrorregión Lima del Banco de la Nación, relevantes de las variables de estudio.

1.2.2 Delimitación teórica

La investigación abarca en la parte teórica el desarrollo de las variables, sistema de control interno y gestión institucional, como los soportes teóricos que permitieron desarrollar este trabajo. Dentro de este desarrollo se explicitó los componentes del sistema de control interno y la gestión institucional para finalmente establecer la relación de ellas.

1.2.3 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en el Banco de la Nación - Macrorregión Lima.

1.2.4 Delimitación Temporal

El período en el cual se realizó esta investigación es el año 2017.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿De qué manera el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación?

1.3.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera el ambiente de control influye en el establecimiento de objetivos y metas de la institución?
- b. ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad?
- c. ¿De qué manera las actividades de control interno influyen en ser eficiente y eficaz?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar si el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Identificar de qué manera el ambiente de control influye en el establecimiento de los objetivos y metas de la institución.
- b. Demostrar cómo la evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad.
- c. Verificar cómo las actividades de control interno influyen en ser eficiente y eficaz.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene la siguiente justificación:

Justificación práctica, el resultado de la investigación contribuirá a mejorar los resultados de la gestión con implicancia directa en la administración y uso de los recursos públicos en beneficio de todos los ciudadanos, el Banco de la Nación es el banco de todos los peruanos, con una implementación del sistema de control interno va a permitir advertir riesgos de fraude interno y/o externo, mejorará la imagen institucional, así como el servicio y/o atención al público, sus sistemas

administrativos basados en la economía, eficiencia y eficacia tendrán un efecto positivo en la planeación, organización y dirección del Banco.

Justificación teórica, el resultado de la investigación permitió establecer la relación existente entre los componentes de las variables, su medición, conocer las bases teóricas y normativas que la regulan —sistematizándola—, con el objetivo de contribuir al conocimiento científico, dado que se estaría demostrando la relación entre el sistema de control interno y la gestión institucional del Banco de la Nación en la Macrorregión Lima abriendo líneas de investigación para futuros estudios sobre dicha entidad, considerando que tiene presencia a nivel nacional con aproximadamente 800 agencias en todo el territorio.

Este trabajo de investigación es importante porque contribuirá en la implementación del sistema de control interno en el Banco de la Nación, como parte de la solución a los problemas que la aquejan, sobre todo en la gestión institucional.

El Banco de la Nación como empresa pública maneja fondos públicos y los resultados negativos que esta pueda tener afectan directamente a todos los peruanos; una deficiencia en los controles permitirá que se materialicen riesgos y afecten los resultados, como lo señalan los informes de auditorías citados anteriormente; el banco tiene que asumir las pérdidas generadas por la mala práctica de sus colaboradores, estas se podrían disminuir y/o minimizar con la implementación de controles, es por eso la importancia de la implementación del control interno con el fin de mejorar sus resultados a través de una buena gestión institucional.

En ese sentido, la implementación del sistema de control interno también contribuirá en completar algunas ausencias normativas, es decir, crear o mejorar procedimientos que permitan activar controles en beneficio del cumplimiento de los objetivos institucionales, minimizando riesgos con un efecto directo en beneficio de todos los peruanos.

Es importante también porque se utilizó el método científico y se aplicaron conocimientos y experiencia profesional en la solución de los problemas institucionales.

1.6 Limitaciones de la investigación

La Falta de estudios previos de investigación respecto al cumplimiento normativo que le exige la Contraloría General de la República y el FONAFE al Banco de la

Nación aunado a que no existe algún estudio que muestre alguna relación y/o influencia del sistema de control interno con la gestión institucional, por lo que la presente investigación contribuye en mostrar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión institucional del Banco de la Nación.

Las distribuciones de las agencias del banco se extienden en todo el territorio nacional y por ende el personal está distribuido en las referidas agencias, resulta una limitación geográfica el poder extender el estudio a todas sus agencias, razón por la cual se ha enfocado recibidores/pagadores de la Macrorregión Lima.

La aplicación de la herramienta de investigación para levantamiento de información de los recibidores/pagadores en las agencias resulta una limitación logística, dado que las agencias están distantes entre sí y el traslado de personal que aplicó la encuesta se vieron con problemas de traslado y tiempo.

El Banco de la Nación tiene aproximadamente 4500 trabajadores a nivel nacional, tiene presencia en todo el Perú a través de todos sus canales de atención. El trabajo de investigación se focalizó en los recibidores/pagadores de la Macrorregión Lima (Población para la investigación) que suman un total de 640 aproximadamente, aplicando formulas estadísticas resultó una muestra de 240 recibidores/pagadores, considerando que los recibidores de la Macrorregión Lima están dispersos en casi todas las provincias y distritos; para esta primera investigación se aplicó un factor de corrección a la muestra resultando 40 recibidores/pagadores de la Macrorregión Lima.

CAPITULO II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Como consecuencia del avance de la corrupción, las instituciones no cumplen con el fin para el cual fueron creados generando pérdidas y/o servicios deficientes a sus usuarios, en respuesta a ello, las entidades públicas y privadas vienen implementando su Sistema de Control Interno utilizando metodologías y estándares internacionales; para el caso de las entidades públicas, utilizan las directivas de estricto cumplimiento emitidas por la Contraloría General de la República. No ajenos a esta situación, diversos investigadores han desarrollado numerosos estudios con el propósito de mejorar la gestión institucional y por ende que estas cumplan con sus objetivos; es por ello que presentó las siguientes investigaciones internacionales y nacionales como antecedentes que han contribuido en la presente investigación:

2.1.1 Investigaciones internacionales

Mafla, Glenda (2016) en su tesis “Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado express de la sierra, Sierrcarrex S.A. de la ciudad de Quito”, desarrolla su investigación analizando las deficiencias que han perjudicado el desarrollo de la empresa, señalando que dichas deficiencias corresponden a la falta de normativas en todos los departamentos de la empresa, especialmente en lo que corresponde a las relacionadas con las financieras contables. Y que dicha carencia de normas ha generado un desorden administrativo traducido en una gestión deficiente, con el malestar en los socios por dicho desorden, aunado a que la alta dirección no tiene la información necesaria para la toma de decisiones, por lo que algunos de ellos consideran retirarse de la empresa en razón de la afectación económica que se ha generado. La falta de crecimiento empresarial y la suspensión de permisos de operación para los vehículos nuevos adquiridos, considerando que es una empresa de transporte y su fuente de ingreso se basa en la operatividad de sus unidades con el permiso respectivo, ha generado problemas económicos y un ambiente de control inapropiado para el buen funcionamiento de la empresa, por lo que considera el investigador la necesidad de

implementar el control interno; para ello propone mejorarlo a través de replantear los procesos y normativas, para que sean ejecutados como parte de la gestión administrativa, sobre todo con énfasis en los departamentos más críticos; como consecuencia, se tendrá un mejoramiento continuo que pondrá a la empresa en una posición expectante frente al mercado, con una administración financiera-contable confiable y una adecuada comunicación en los diferentes niveles de la entidad.

El estudio empleó la aplicación de una metodología de tipo cualitativa-cuantitativa, en donde se expresó las características y la responsabilidad que tiene cada persona en las funciones que desempeña dentro de la empresa, asimismo, se utilizó la investigación descriptiva de campo y documental para recopilar la información requerida. Los métodos inductivos, deductivo, analítico y sintético apoyaron todo el proceso investigativo utilizando encuestas y entrevistas a los colaboradores de la entidad.

La investigación tuvo como objetivo diseñar métodos de evaluación y control interno que permitan la optimización de los recursos empresariales de la Compañía de Transporte Pesado Express de la Sierra, Sierrcarrex SA de la ciudad de Quito. Para alcanzar dicho objetivo ha fundamentado teóricamente los métodos de evaluación, control interno y los recursos empresariales, así como el diagnóstico de la situación económico-financiera que tiene la empresa, identificando los métodos de evaluación y controles internos aplicables, para finalmente validarla con la opinión de expertos.

Plantea como problema la deficiente implementación del control interno por parte de la gerencia, que ha afectado financieramente a los resultados de la empresa, teniéndose que pagar excesivas multas e intereses por actividades financieras-contables, que si se hubieran desarrollado en los períodos que corresponden no se tendrían esas afectaciones. Del mismo modo, el no tener una estructura orgánica definida está generando duplicidad de funciones omitiendo actividades que son necesarias para el desarrollo empresarial. Los socios omiten realizar sus funciones encargando en algunas oportunidades a colaboradores que no están autorizados a tomar decisiones en la organización, mucho menos ejecutar procedimientos que permitan afrontar algunos problemas de la entidad. Toda esta situación ha generado un malestar en los colaboradores, especialmente en los socios que al no contar con

información de la empresa, respecto a que no crece económicamente, los vehículos nuevos tienen suspendidos los permisos de operación y más aún se les afecta económicamente por lo que optan por retirarse de la institución.

Llega a la conclusión, luego de realizar un diagnóstico, que la empresa en sus procesos actuales, estructurales y personal, tiene fallas en la gestión de la gerencia tanto en lo económico, financiero y tributario, y no cuenta con correctivos que se desarrollen en su oportunidad. Asimismo, la propuesta del manual de funciones y procesos establece las tareas que los empleados del área de contabilidad y financiera deben realizar considerando su perfil profesional. En ese mismo sentido concluye que en el análisis de riesgo realizado se han identificado los factores que la empresa debe priorizar para hacer frente a las amenazas de la organización. Finalmente, señala que en todo el proceso de control interno se establecieron parámetros de supervisión y vigilancia con el fin de velar por el desarrollo de cada unidad operativa de la organización.

Luego de analizar el trabajo de Mafla, se advierte un desorden administrativo y deficiencias en los controles que están perjudicando la gestión institucional, por lo que el planteamiento de contar con controles internos resulta necesario. Dicha propuesta resulta un antecedente cercano para el desarrollo de esta investigación que, como parte de la implementación del sistema de control interno en el Banco de la Nación, el desarrollo de controles relacionados a la gestión del riesgo resulta pertinente.

Castellón, Cristóbal (2015) en su tesis “Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”, realiza un análisis de control interno en las áreas de administración y contabilidad específicamente de la empresa en estudio, en él advierte que no se aplican normas ni procedimientos de control interno, lo cual genera deficiencia en la administración de los recursos, así como que se susciten errores que inciden en la toma de decisiones. En su investigación, Castellón considera que a través de un manual de control interno, donde se detalle las normas que se deben cumplir, se va a mejorar el trabajo de manera eficaz y eficiente, por lo cual señala que es importante la implementación del referido manual, a fin de que se pueda detectar

oportunamente los errores y se apliquen los correctivos necesarios; en dicha propuesta se plantea la segregación de funciones para eliminar las tareas que no contribuyan a un control eficiente de los procesos administrativos y contables.

El estudio contempla un análisis de los documentos que norman el control y los procedimientos de las áreas de administración y contabilidad, para ello evalúa la efectividad del sistema de control interno en dichas áreas a través de entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de control interno, entre otros.

La investigación tuvo como objetivo evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola “Jacinto López S.A.” del municipio de Jinotega durante el 2014. Para alcanzar dicho objetivo se ha planteado identificar las dificultades de los procedimientos de control interno que se presentan en las áreas materia de estudio, asimismo, determinar la incidencia de los procedimientos del control interno en dichas áreas y finalmente propone un manual de control interno basado en normas y principios que garanticen la confiabilidad de la información.

Plantea como problema la efectividad que tienen los procedimientos de control interno en las áreas de administración y contabilidad de la empresa agrícola “Jacinto López S.A.” del municipio de Jinotega durante el 2014; toda vez que el avance tecnológico en las empresas agrícolas supone mejorar las condiciones de competitividad, considerando que para las exportaciones de sus productos deben pasar por exigentes controles que los acrediten como exportables. Es por ello que surge la necesidad de revisar los procedimientos de control interno que utiliza la empresa en las áreas de administración y contabilidad en razón de su contribución en la calidad de sus exportaciones.

Llega a la conclusión que la empresa tiene incipientes procedimientos de control interno en donde los recursos de la empresa son entregados en forma verbal, se contrata personal a medida que lo necesita, no existe control en la entrada y salida de personal, los arqueos de caja se realizan eventualmente, falta de segregación de funciones, falta de control en la jornada laboral, no existe control de inventario de Kardex, los anexos y notas a los estados financieros no son soporte de los mismos, hay inexistencia de manuales, entre otros. Por todo ello, propone un manual de control interno con los procedimientos que se necesitan para un control eficiente.

El manual de control interno que contribuye a mejorar la gestión institucional de la Empresa “Agrícola Jacinto López S.A.” del municipio de Jinotega, propuesto por Castellón, tiene relación con el presente trabajo de investigación desarrollado, dado que se propone como parte de la implementación del sistema de control interno, documentar y actualizar los documentos de gestión que van a contribuir a mejorar la gestión institucional. En ese sentido, el análisis desarrollado por Castellón reafirma que los documentos de gestión contribuyen a mejorar la gestión institucional en beneficio de sus usuarios. Crespo, Blanca y Suárez, Marlon (2014) en su tesis “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso “Multitecnos SA” de la ciudad de Guayaquil para el período 2012- 2013”, realiza un análisis de la empresa “Multitecnos SA” en lo que respecta a sus procesos y documentos de gestión con el propósito de analizar las deficiencias y riesgos que puedan impedir que cumpla con sus objetivos y metas, para lo cual señala que es necesario que la empresa cuente con un modelo eficaz de control interno que no solo se pueda monitorear su operatividad sino también evaluar y salvaguardar los bienes de la empresa y tomar los correctivos necesarios en las partes más vulnerables; el resultado final será la implementación a la medida de un sistema de control interno.

El estudio contempla el desarrollo de un análisis de toda la empresa a partir de tomas de muestra, utiliza encuestas y entrevistas como herramientas de levantamiento de información cuyos resultados han permitido conocer las falencias y aspectos que tienen que mejorar para lo cual proponen la elaboración y estructuración de un sistema de control interno.

La investigación tuvo como objetivo elaborar el diseño, la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno para la empresa “Multitecnos SA”, para llegar a esto se planteó conocer y analizar la estructura de la empresa, identificar sus riesgos potenciales, desarrollar los manuales de procedimientos y funciones de todas las áreas y mantener las mejoras en las políticas y procesos que se hayan establecido.

Plantea como problema la falta de políticas y procedimientos contables y administrativos, sumado a que no se tiene definido los controles mínimos que debe tener la empresa, asimismo, la falta de políticas y procedimientos para el manejo de

reclamos y contingencias y, finalmente, la falta de evaluación del riesgo inherente; adicionando la carencia de un sistema de control interno que le permita analizar permanentemente las normas, políticas y procedimientos que se hayan establecido. Los autores señalan que dicha implementación se convierte en una herramienta primordial para la optimización de recursos, a través de la minimización del deterioro financiero, el riesgo de fraude, entre otros.

Llega a la conclusión de que la empresa materia de estudio no dispone de un sistema de control interno en ninguna de sus áreas, asimismo, señala que no tiene normativas o políticas respecto a la ejecución de procesos ni a la gestión del riesgo. Pero recalca que los principales beneficiarios de la implementación de un sistema de control interno serán los clientes por recibir una mejor atención y la entidad en su conjunto con lo mejor de la gestión y reducción de los actos de fraude que se puedan suscitar.

Como se puede observar en el trabajo de Crespo y Suárez, se advierte que al no tener implementado un sistema de control interno en la empresa ha conllevado a tener una gestión institucional deficiente con riesgos de fraude. La investigación de Crespo y Suárez es un aporte fundamental para el presente trabajo de investigación, considerando que este busca establecer la relación entre el sistema de control interno y la gestión institucional, y su investigación establece la relación directa entre la no implementación de un sistema de control interno y la deficiente gestión institucional. Coincidiendo además con el trabajo de Crespo y Suárez en la herramienta utilizada para el levantamiento de información, las encuestas.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Cadillo, Eimer (2017) en su tesis “Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”, menciona los diferentes cambios tecnológicos, clientes y usuarios con lo que se enfrenta la empresa, advirtiendo que la labor debe estar orientada a la satisfacción del cliente considerando que es una entidad del Estado que contribuye al desarrollo del país brindando servicios postales de calidad. En ese contexto, analiza a la empresa con énfasis en la Gerencia de Operaciones Postales y Gerencia de Recursos de Serpost, y señala la ausencia de estrategias, procesos, recursos, estructura organizacional, tecnología de información y comunicación, que inciden en la

calidad y gestión administrativa de la empresa, es decir, la carencia de un sistema de control interno que sea eficaz y que contribuya a mejorar la gestión y contar con un gobierno corporativo ausente en la empresa.

El estudio en su desarrollo emplea un enfoque cuantitativo dado que los resultados obtenidos a través de un cuestionario aplicado a la muestra constituyen una data cuantificable cuyo resultado es lo más próximo a la realidad.

La investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, para ello, se planteó identificar la relación entre el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión con la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú.

Plantea como problema la ausencia de estrategias, procesos, recursos, estructura organizacional, tecnología de información y comunicación y en un insuficiente personal para atender la gestión administrativa, sobre todo en la Gerencia de Operaciones Postales y en la Gerencia de Administración de Recursos de Serpost, cuya ausencia e insuficiencia de personal afecta las alianzas comerciales internacionales y los requerimientos de los clientes y usuarios que tiene la empresa, considerando que se está frente a un mundo con constantes cambios tecnológicos, usuarios y clientes cada vez más exigentes y un mercado altamente competitivo orientado a la satisfacción del cliente. Estas insuficiencias, plantea el investigador, se resumen en la carencia de implementación de un sistema de control interno que sea eficaz, facilite una gestión óptima y garantice un buen gobierno corporativo.

Llega a la conclusión que el control interno en sus dimensiones ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, son elementos claves que guardan relación directa e intervienen en la gestión administrativa aceptando como válida su hipótesis planteada.

La investigación aporta un antecedente inmediato en cuanto a la relación directa entre los componentes del sistema de control interno y la gestión administrativa, dándonos un elemento para contrastar la presente investigación.

Uzuriaga, Ever (2016) en su tesis “El control interno y su incidencia en la optimización de los recursos financieros en las municipalidades distritales de la

provincia de Huánuco, realiza un análisis desde los orígenes de las municipalidades y cómo han evolucionado en el tiempo, llegando hasta las 12 municipalidades distritales que tiene la provincia de Huánuco para seguir con la ejecución del presupuesto de cada una de ellas, advierte que estas entidades reciben recursos financieros del Gobierno Central con el objetivo de realizar actividades que permitan el desarrollo de su territorio, pero señala Uzuriaga que en 2015 la ejecución del presupuesto asignado solo alcanzó el 75% aproximadamente, sumado a los problemas de corrupción que se presentan, pero esto continuará, declara el investigador, si se continúa con un sistema de control interno deficiente.

La investigación es de tipo descriptivo, toda vez que analiza el sistema de control interno en las distintas municipalidades de Huánuco, asimismo, es aplicada en razón que ha utilizado teorías y enfoques ya conocidos sobre el control interno y los recursos financieros en las citadas municipalidades; es inductivo -deductivo porque ha permitido generalizar a nivel de todos los distritos considerando que presentan dificultades en la eficiencia del sistema de control interno.

Uzuriaga señala como objetivo de su investigación si el control interno incide en la optimización de los recursos financieros en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco, para ello se plantea determinar si las norma general de control interno influye en los procesos de gestión estratégica, asimismo, analizar si la evaluación de riesgos incide en la determinación de políticas y directrices institucionales, y, finalmente, examinar si el control gerencial influye en la ejecución presupuestal de las referidas municipalidades.

Plantea como problema la baja ejecución presupuestal, considerando que han recibido importante presupuesto y solo han ejecutado un 75%, asociado a las obras paralizadas, expedientes mal elaborados, desorden administrativo, que ha generado problemas en el uso de fondos, ocasionando que en algunos casos sus funcionarios se vean envueltos en malversación, concusión, colusión, uso indebido, entre otros ilícitos. Es así que dichos problemas no han permitido el uso eficiente de los recursos públicos perjudicando a los pobladores de la provincia de Huánuco. Para ello propone el investigador de forma ineludible la implementación de un control interno eficaz funcionando razonablemente.

Llega a la conclusión que la relación entre sí de los componentes del control interno asegura una gestión óptima en el uso de los recursos, pero en el caso de las municipalidades estudiadas dichos componentes tienen una aplicación deficiente que no permitiría alcanzar las metas trazadas, convirtiéndose el control interno en una mera verificación de cumplimientos formales, perdiendo su funcionalidad.

La investigación aporta a este trabajo de investigación, considerando que las relaciones entre sí de los componentes del control interno pueden aportar a una mejor gestión institucional, por lo tanto, se puede considerar un antecedente inmediato.

Moreto, Luz (2016) en su tesis “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Unidad Ejecutora 404 - Salud Utcubamba 2015, enfoca su investigación en diseñar una propuesta para implementar el Órgano de Control Institucional en la referida Red de Salud, para ello señala deficiencias en la Red de Salud Utcubamba que ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos de dicha red, lo que hace necesario dicha implementación. Asimismo, en la investigación Moreto hace un recorrido por casos de corrupción y/o fraude que se han suscitado a nivel nacional e internacional y como estos han perjudicado a las entidades, resultando en la necesidad de mejorar el control interno a fin de mitigar dichos actos de corrupción. En lo que respecta a la entidad bajo estudio, señala Moreto, esta no cuenta con un órgano de control institucional designado por la Contraloría General de la República, manifiesta que se han realizado los pedidos para su implementación pero a la fecha del informe no han sido atendidos, no obstante, la Ley y las directivas del Sistema Nacional de Control contemplan la implementación de un órgano de control institucional en las entidades del Estado con el fin de velar por el buen uso y correcta administración de los recursos públicos.

En la investigación se utilizó la metodología de tipo descriptiva correlacional propositiva, con un diseño no experimental cuantitativo, utilizando una encuesta elaborada bajo la escala de Lickert, aplicada a los trabajadores y usuarios de la Unidad Ejecutora - Salud Utcubamba.

Moreto plantea como objetivo de su investigación determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la red de salud Utcubamba, para ello ha analizado el grado de control interno, la gestión administrativa y la necesidad

de implementar un órgano de control interno en la mencionada red de salud. Para el cumplimiento del objetivo, señala Moreto, se ha recopilado datos e información sobre las características, propiedades, aspectos sociales, entre otros, en razón de validar la propuesta de la investigación.

Plantea que el problema se centró en la gestión administrativa de la Red de Salud Utcubamba, comprobándose que es deficiente, por lo que urge la implementación de un órgano de control institucional que permita se gestione con eficiencia, eficacia y economía, a fin de mejorar el servicio al usuario y trabajadores con el correlato de brindar servicios de salud de calidad a la población utcubambina. En ese mismo sentido, señala que la red necesita una reorganización general con el involucramiento de todos los funcionarios y tomar las acciones pertinentes en favor de mejorar la calidad en la gestión.

Llega a la conclusión, luego de aplicar y evaluar una encuesta a la muestra seleccionada, que sí existe incidencia del control interno en la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 404 - Salud Utcubamba y que el grado de control interno es bajo, seguido de una gestión administrativa media, lo que implica que la implementación del control interno se hace necesario, más aún si se tiene dispositivos legales que avalan dicha implementación, considerando que los beneficios de una implementación eficaz y eficiente trae beneficios para los usuarios y trabajadores de la Red de Salud Utcubamba.

La investigación aporta a esta investigación la metodología empleada, la búsqueda de mejora en la gestión a través de la implementación de un sistema de control interno, nos ha ilustrado a nivel nacional e internacional las deficiencias de la gestión administrativa por falta de control interno y como estas deben estar alineadas y no separadas. Por lo tanto, se puede considerar un antecedente inmediato.

2.2 Bases teóricas

Sistema de control interno

El concepto de Sistema de Control Interno está compuesto de dos definiciones: sistemas y control interno. Empezaremos citando la definición de “Sistemas”. La Real Academia Española - RAE define sistemas como el conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.

Es decir, si asociamos la definición de sistemas con el control interno tendríamos que las reglas, programas, principios, planes, etc. del control interno racionalmente enlazados entre sí constituiría el sistema de control interno. Entonces citemos algunas definiciones de control interno:

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2007) define el control interno como un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento.

La definición de COSO señala el control interno como un proceso integral con la participación de todos los autores de la entidad, con el objeto de conseguir los objetivos planteados, pero el control interno también comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión de los métodos prescritos por la gerencia (auditorías, s.f.)

En ese mismo sentido, Estupiñán (2006) señala que el control interno puede ser abordado mediante dos criterios: como un plan y como un proceso en una organización, el control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirve para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna. El control interno como un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Para Santillana (2001), el control interno permite la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración. En esa línea, Mantilla (2005) nos dice que el control interno es un proceso que permite el logro

y la medición de los objetivos específicos de una entidad, mediante diversos componentes interrelacionados. Complementa señalando que el control interno es un procedimiento continuo que involucra a todos los niveles del personal.

En esa misma línea, la Contraloría emite la guía: Orientación Básica para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales (2010), en donde señala que el control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen los siguientes objetivos gerenciales:

- ✓ Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como en la calidad de los servicios públicos que presta.
- ✓ Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido de los mismos y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación que pudiera afectarla.
- ✓ Cumplir con la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones.
- ✓ Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- ✓ Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- ✓ Promover que los funcionarios o servidores públicos cumplan con rendir cuentas sobre la misión u objetivo que les haya sido encargado, así como sobre los fondos y bienes públicos que les hayan sido asignados.

Por otro lado, la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores - INTOSAI (INTOSAI GOV 9100, s.f.), institución que agrupa a todas las entidades fiscalizadoras, dentro de ellas a la Contraloría General de la República del Perú, se refiere al control interno como un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y que está diseñado para enfrentarse a los riesgos y dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- ✓ Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones
- ✓ Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- ✓ Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño.

Continúa INTOSAI definiendo el control interno como un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos generales.

INTOSAI desarrolla su concepto de control interno como:

- Un proceso integral, el control interno no es un hecho o circunstancia, sino una serie de acciones que están relacionadas con las actividades de la entidad. Estas acciones se dan continuamente en todas las operaciones de la entidad y son inherentes a la manera en la que la gerencia administra la organización. El control interno, por lo tanto, es diferente a la perspectiva que tienen algunos de él, quienes lo ven como un hecho adicionado a las actividades de la entidad, o como una obligación. El control interno debe ser incorporado a las actividades de la entidad y es más efectivo cuando se lo construye dentro de la estructura organizativa de la entidad y es parte integral de la esencia de la organización
- Efectuado por la gerencia y el resto del personal, la gente es la que realiza el trabajo de control interno. Este se logra por los individuos dentro de una organización, con lo que ellos hacen y dicen. Consecuentemente, el control interno es ejecutado por la gente. La gente debe conocer su rol, sus responsabilidades y los límites de autoridad.
- En consecución de la misión de la institución, cualquier organización está en primer lugar preocupada por la consecución de su misión. Las instituciones existen para un fin, el sector público se encuentra generalmente preocupado con la prestación de un servicio y por unos resultados beneficiosos para el interés público.
- Dar respuesta a los riesgos, cualquiera que sea la misión, su consecución se enfrentará a toda clase de riesgos. La tarea de la gerencia es identificar y dar respuesta a estos riesgos de cara a maximizar la posibilidad de alcanzar la consecución de la misión. El control interno puede ayudar a enfrentarse a estos riesgos, sin embargo, solo puede proporcionar una garantía razonable sobre el logro de la misión y de los objetivos generales.

- Provee seguridad razonable, no importa cuán bien diseñado y ejecutado esté el control interno no puede dar a la gerencia seguridad completa en relación al logro de los objetivos generales. En su lugar, las directrices dicen que se puede esperar un nivel “razonable” de seguridad. La seguridad razonable equivale a un nivel satisfactorio de confianza bajo ciertas consideraciones dadas de costo, beneficio y riesgo. Determinar cuánta seguridad es razonable requiere de juicio. Al ejercitar la capacidad de juicio, los ejecutivos deben identificar los riesgos inherentes de operaciones y los niveles aceptables de riesgo bajo diversas circunstancias, además de fijar el riesgo tanto cuantitativa como cualitativamente.

La seguridad razonable refleja la noción sobre la incertidumbre y riesgos futuros, los que nadie puede predecir con total certeza. Además, existen factores que están fuera de control o de la influencia de la organización y pueden afectar la habilidad para lograr los objetivos. Las limitaciones también son resultado de las siguientes realidades: el juicio humano al tomar las decisiones puede ser erróneo; las crisis pueden darse por pequeños errores; los controles pueden ser eludidos si dos o más miembros así lo deciden, o la gerencia puede eludir el sistema de control interno. Además, los compromisos en el sistema de control interno reflejan el hecho de que los controles tienen un costo. Estas limitaciones hacen que la gerencia no pueda tener seguridad absoluta de que los objetivos sean alcanzados.

- Logro de objetivos, el control interno está dirigido hacia el logro de una serie de objetivos generales, separados, pero al mismo tiempo integrados. Estos objetivos generales están implantados a través de numerosos subobjetivos específicos, funciones, procesos y actividades.

Por otro lado, en la obra de Kohler, Eric (2006), como resultado de su estudio y de sus pruebas define el control interno como el medio por el cual se realiza la política administrativa. Sería natural concluir de esto que un buen sistema de control interno es sinónimo de buena administración y que un mal sistema de control significa una mala administración. Pero no debe interpretarse que los controles

dominantes resulten de métodos de aplicación autocráticos, rigurosos, o de operación altamente personal.

Ahora bien, el objeto de nuestra investigación se centra en la relación de las variables, sistema de control interno y gestión institucional en el Banco de la Nación, empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa, tiene patrimonio propio, se rige por su estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. Es decir, es una empresa del Estado que está bajo el ámbito del Sistema Nacional de Control, por lo tanto, tiene la obligación de cumplir irrestrictamente las normas que emita la Contraloría General de la República como ente rector de dicho sistema. Entonces, es importante citar qué dice la Contraloría General de la República respecto al control interno y sistema de control interno, para ello, la CGR ha emitido una serie de normas. Citaremos algunas de ellas:

- ✓ Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, del 23 de julio 2002, en ella establece que la Contraloría, en su calidad de ente técnico rector, organiza y desarrolla el control gubernamental en forma descentralizada y permanente, en cada una de las entidades públicas a nivel nacional.
- ✓ Ley 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 17 de abril 2006, a cargo de la Contraloría General de la República, en su artículo 3° define el Sistema de Control Interno como: “conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado”.

En su artículo 4° refiere la obligatoriedad de las entidades del Estado, dentro de ellas el Banco de la Nación, a implementar el sistema de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, pero orientándolos al cumplimiento de los objetivos siguientes:

- a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta;

- b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos;
 - c) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones;
 - d) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información;
 - e) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales;
 - f) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- ✓ Resolución N° 320-2006-CG, publicada el 03 de noviembre de 2006, que aprueba las normas de control interno. Dentro del marco conceptual define al Sistema de Control Interno como el conjunto de políticas, normas, planes, organización, metodología y registros organizados e instituidos en cada entidad del Estado para la consecución de la misión y objetivos institucionales que le corresponde cumplir.
- Continúa señalando que el Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas. Asimismo, es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de gestión, Organización, Evaluación de personal, normas y procedimientos, Sistemas de información y comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes, que busca alcanzar los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente en cada una de sus dependencias y funciona de manera interdependiente e interrelacionada.
- ✓ Resolución N° 458-2008-CG, que autoriza aprobar la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado”, de fecha 28 de octubre del 2008, en la que refiere que es importante que el

titular y la alta dirección se comprometan formalmente en la implementación del Sistema de Control Interno, así como crear un Comité de Control Interno.

- ✓ Directiva 013-2016 - CG/GPROD, Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado, define el Sistema de Control Interno como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado, cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.
- ✓ Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG del 2 de marzo del 2016. Pone en vigencia el aplicativo informático Sistema de Seguimiento y Evaluación del Control Interno (SISECI), en este las entidades del Estado ingresan los avances de la implementación que vienen llevando a cabo.
- ✓ Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG del 20 de enero del 2017, que deja sin efecto la resolución precedente e instituye la nueva “Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.

Componentes del Sistema de Control Interno

Como se mencionó en el recuento de las normativas emitidas respecto al concepto del sistema de control interno —art. 3° de la Ley 28716—, en su art. 4° señala los componentes del referido sistema:

1. El ambiente de control; entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.
2. La evaluación de riesgos; en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.
3. Actividades de control gerencial; son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en

relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

4. Las actividades de prevención y monitoreo; referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.
5. Los sistemas de información y comunicación; a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.
6. El seguimiento de resultados; consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control.
7. Los compromisos de mejoramiento; por cuyo mérito los órganos y el personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

La Contraloría General de la República, en el marco de su competencia establecida en la Ley 27785, emite normas de cumplimiento obligatorio de las entidades del Estado, en ese contexto, respecto al sistema de control interno, utiliza el Marco Integrado de Control - COSO, cuya estructura se basa en cinco componentes, es así que a través de la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG alinea lo señalado en la Ley 28716 a los cinco componentes, tal como se establece en la siguiente figura:

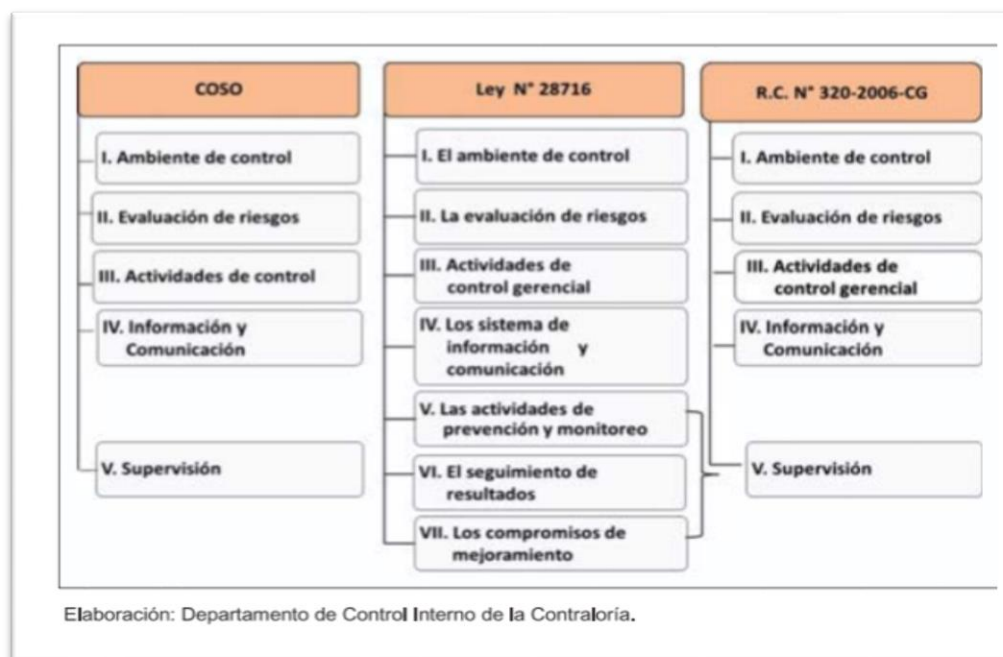


Figura 1, Componentes del Sistema de Control Interno

El informe COSO, aceptado en diversos países, dentro de ellos el Perú, desde su publicación en 1992 se ha convertido en el estándar de referencia, en su contenido encontramos directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. En él se encuentran los cinco componentes del sistema de control interno. Estos componentes son desarrollados por diversas instituciones e investigadores, es así que COSO (s.f.) establece que para apoyar a la organización en sus esfuerzos por lograr sus objetivos, se dispone de cinco componentes de control interno: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

1. Entorno de control, según COSO, el entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se lleva a cabo el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización.

En ese mismo sentido, INTOSAI GOV 9100 (s.f.) señala que el entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura. Los elementos del entorno de control son: i) La integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y el resto del personal, incluyendo una

actitud de apoyo hacia el control interno todo el tiempo a través de la organización; ii) Competencia; iii) El “tono de los superiores” (es decir, la filosofía de la dirección y el estilo gerencial); iv) Estructura organizacional; y v) Políticas y prácticas de recursos humanos.

Para Orellana (2002), el ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización (Estupiñán Gaitán, 2006).

Además, Mantilla (2005) señala que los factores del ambiente de control contienen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; el estilo de operación de la administración y cómo la administración organiza y desarrolla a su gente.

2. Evaluación de riesgos, en este componente COSO establece que cada organización se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo lo define como la posibilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos; asimismo, manifiesta que la evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.

En esa misma línea, INTOSAI GOV 9100 señala que la evaluación del riesgo es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la entidad y para determinar una respuesta apropiada. Implica: i) Identificación del riesgo que está relacionado con los objetivos de la entidad; comprensión de ellos; incluye riesgos debidos a factores externos e internos, tanto a nivel de la entidad como de sus actividades; ii) Valoración del riesgo, que comprende la estimación de la importancia del riesgo y la valoración de la probabilidad de que el riesgo ocurra; iii) Evaluación de la tolerancia al riesgo de la organización; y iv) Desarrollo de respuestas, señala que cuatro tipos de respuesta al riesgo deben ser considerados: transferencia, tolerancia, tratamiento y eliminación. Entre ellos, el tratamiento del riesgo es

el más relevante porque un control interno efectivo es el mejor mecanismo para tratar el riesgo.

Del mismo modo, Estupiñán (2006) refiere que la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios.

Además, una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de los objetivos en cada nivel de la organización y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados (Cooper & Lybrand, 1997). Es por ello que todas las entidades enfrentan diversos riesgos procedentes de fuentes tanto internas como externas, los cuales deben evaluarse a nivel de la entidad y actividad; y, a partir de ello, establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos (Vega Fernández & Pérez Díaz, 2010). En esa línea, COSO es categórico en puntualizar que la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán dichos riesgos. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización.

3. Actividades de control, para COSO las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en el cumplimiento de los objetivos.

En ese mismo sentido, INTOSAI GOV 9100 señala que las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos y lograr los objetivos de la entidad. Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan durante un período, y tener un costo adecuado, que comprenda muchos aspectos, ser razonables y estar relacionadas directamente con los objetivos de control. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades de control de detección y prevención tan diversas como por ejemplo: procedimientos de autorización y aprobación; segregación de funciones,

controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión de operaciones, entre otros.

Las entidades deben alcanzar un balance adecuado entre la detección y la prevención en las actividades de control. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control en la búsqueda del logro de los objetivos

Betancur & López (2007) nos dicen que las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo u operacional. Es decir, las actividades de control ayudan a asegurar que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad (Gutiérrez Colque, 2012). Pero hay que tener en cuenta que esta actividad de control se lleva a cabo en todos los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos del negocio, y en el entorno tecnológico (COSO, 2013).

4. Información y comunicación, estos aspectos son necesarios para conseguir los objetivos planificados. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal integrante capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones (Ricardo, 2005). De tal forma, Mantilla (2005) hace referencia que los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, para operar y controlar el negocio. En ese sentido, COSO enfatiza que la dirección obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento del control interno, y que esta debe fluir en toda la organización, con el fin de que el personal tenga claro el mensaje de la alta dirección respecto a su responsabilidad en el control.

Para INTOSAI GOV 9100, la información y la comunicación son esenciales para ejecutar todos los objetivos de control interno, denotando que: i) Información, una precondition para que la información de transacciones y hechos sea confiable y relevante, es archivarla rápidamente y clasificarla correctamente. La información pertinente debe ser identificada, capturada y

comunicada de una manera y en cierto límite de tiempo que permita que el personal lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades (comunicación puntual a la gente adecuada). Por tal motivo, el sistema de control interno como tal y todas las transacciones y eventos significativos deben estar apropiadamente documentados.

Los sistemas de información producen reportes que contienen información operacional, financiera y no financiera, información relacionada con el cumplimiento y que hace posible que las operaciones se lleven a cabo y se controlen. La misma no solo tiene que ver con datos generados internamente, sino con información sobre eventos externos, actividades y condiciones necesarias que permitan la toma de decisiones y el reporte.

La habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas es afectada por la calidad de la información, lo que implica que esta debería ser apropiada, puntual, actual, exacta y asequible. ii) Comunicación, la comunicación efectiva debe fluir hacia abajo y hacia arriba de la organización, tocando todos los componentes y la estructura entera.

Todo el personal debe recibir un mensaje claro de la gerencia superior sobre la seriedad con la que deben tomarse las responsabilidades. Es necesario que entiendan su propio rol en el sistema de control interno, al igual que la manera en la que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. También se necesita que haya comunicación efectiva con las partes externas.

5. Actividades de supervisión, esta actividad, también llamada de monitoreo o seguimiento, están ligada a las actividades de revisión y evaluación que van a permitir contar con el buen funcionamiento de los controles.

Para INTOSAI GOV 9100, los sistemas de control interno deben ser objeto de seguimiento para valorar la calidad de la actuación del sistema en el tiempo. El seguimiento se logra a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas: i) Seguimiento continuo, el seguimiento continuo de control interno está construido dentro de las operaciones normales y recurrentes de la entidad. Incluye la administración y actividades de supervisión y otras acciones que el personal ejecuta al cumplir

con sus obligaciones. Las actividades de seguimiento continuo cubren cada uno de los componentes de control interno e involucran acciones contra los sistemas de control interno irregulares, antiéticos, antieconómicos, ineficientes e ineficaces. ii) Evaluaciones puntuales, el rango y frecuencia de las evaluaciones puntuales dependerá en primer lugar de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos permanentes de seguimiento.

Las evaluaciones puntuales cubren la evaluación de la efectividad del sistema de control interno y aseguran que el control interno logre los resultados deseados basándose en métodos predefinidos y procedimientos. Las deficiencias de control interno deben ser reportadas al nivel adecuado de la gerencia.

El seguimiento debe asegurar que los hallazgos de auditoría y las recomendaciones sean adecuados y oportunamente resueltos.

Mantilla (2005) señala que el monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

En esa misma línea, Cooper & Lybrand, 1997 resaltan que la revisión de las actividades de control debe realizarse a través del tiempo, dado que toda organización tiene áreas en donde estos están en evolución, y necesitan ser reforzados o modificados.

Esta actividad resulta ser de suma importancia para corregir algunas desviaciones que puedan impedir que se cumpla con los objetivos establecidos en la institución, es así que Núñez Hurtado (2012) considera que el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Fundamentos del Sistema de Control Interno

Los fundamentos del sistema de control interno están referidos a los pilares que constituyen las condiciones imprescindibles y básicas que garantizan la efectividad de acuerdo con la naturaleza de las operaciones que tienen autorizadas, en razón de ello, en la implementación debe incluirse los pilares del autocontrol, la autorregulación y la autogestión. El sistema de control interno establece las

acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad que le permitan tener una seguridad razonable acerca de la consecución de sus objetivos, cumpliendo las normas que lo regulan.

La Contraloría, en el documento Marco Conceptual de Control Interno (2014), busca facilitar a las entidades públicas el entendimiento de los aspectos básicos y relevantes del control interno, dentro de ellos, los fundamentos del control interno, los que son:

1. Autocontrol

Según la Real Académica Española se define el autocontrol como el control de los propios impulsos y reacciones, en ese mismo sentido, la Contraloría en el documento Marco Conceptual del Control Interno (2014), señala:

El autocontrol: como la capacidad de todo servidor público (independientemente de su nivel jerárquico) de evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz. El control interno se fundamenta en el autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el servidor público, en procura del logro de los propósitos de la entidad.

El desarrollo de nuestras actividades supone asumir deberes y/u obligaciones que permitan contribuir al cumplimiento de los objetivos de la entidad, en el marco del autocontrol se tiene que tener la capacidad de poder identificar las desviaciones que se pudieran presentar respecto a lo que debe ser, cuanto más temprano sea la identificación de la desviación permitirá su pronta corrección.

Para cumplir con este fundamento se requiere:

- a. Compromiso, competencia y responsabilidad por parte de los funcionarios con el ejercicio de su labor.
- b. Responsabilidad de los funcionarios para asumir sus propias decisiones y autorregular su conducta.

2. Autorregulación

La Contraloría, en el mismo Marco Conceptual del Control Interno (2014), nos ilustra en qué consiste la autorregulación como parte del control interno, señalando que:

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para reglamentar, con base en la Constitución y en la ley, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones. Es decir, la entidad genera sus propias normas que deben ser cumplidas por todo el personal, siempre ajustado a derecho, con el fin de adoptar los principios, normas y procedimientos necesarios para la operación del Sistema de Control Interno.

La autorregulación facilita al autocontrol al normalizar los patrones de comportamiento requeridos para el cumplimiento de los objetivos y hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional ante la comunidad y los diferentes grupos de interés. Para cumplir con este fundamento se requiere:

- a. La promulgación de valores, principios y conductas éticas del servicio público.
- b. La generación de códigos de buen gobierno, que establezcan las normas que se imponen las entidades públicas para garantizar el cumplimiento de una función administrativa proba, eficiente y transparente.
- c. La definición de un modelo de operación que armonice las leyes y las normas pertinentes a su fin, con los sistemas, los procesos, las actividades y las acciones necesarias para el cumplimiento de los propósitos institucionales.
- d. El establecimiento de políticas, normas y controles tendientes a evitar o minimizar las causas y los efectos de los riesgos capaces de afectar el logro de objetivos.
- e. La reglamentación del control interno

3. Autogestión

En el Marco Conceptual del Control Interno (2014), la autogestión es:

La capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que

le ha sido delegada por la Constitución y las normas legales. El control interno se fundamenta en la autogestión al promover en la entidad pública la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida. Es decir, la entidad tiene la competencia para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa encargada por la Constitución o normas legales. Para cumplir con este fundamento se requiere:

- a. La comprensión, por parte de la entidad y de los servidores públicos, de las competencias y funciones asignadas por la Constitución y la ley.
- b. La adaptación consciente de la entidad a su entorno.
- c. La organización de la función administrativa y de su control de acuerdo con las características propias de cada entidad.
- d. La articulación de los procesos, las actividades y las acciones requeridas para la ejecución de los planes, los programas y los proyectos necesarios al logro de los objetivos institucionales y sociales del Estado.
- e. La conformación de la red de conversaciones que articula los procesos, las actividades y las acciones requeridas para la ejecución de los planes, los programas y los proyectos necesarios al logro de los objetivos institucionales y sociales del Estado.
- f. La ejecución de planes de mejoramiento y el seguimiento efectivo de su impacto en la organización.

Las ventajas que tendrá la institución al contemplar los fundamentos del sistema de control dentro de su implementación serán:

- Lograr objetivos y metas
- Promover el desarrollo organizacional
- Fomentar la práctica de valores
- Asegurar el cumplimiento normativo
- Promover la rendición de cuentas
- Proteger los recursos y bienes
- Contar con información confiable y oportuna

- Lograr eficiencia y transparencia en operaciones
- Reducir riesgos de corrupción
- Generar una cultura de prevención

Implementación del Sistema de Control Interno

Como ya se mencionó, la Contraloría General de la República es el órgano superior de control que constitucionalmente está encargado de velar por el uso y destino de los recursos públicos, así como de su buena gestión administrativa; en razón de ello, ejerce el control gubernamental, evaluando los sistemas administrativos, gerencia y control con fines de mejoramiento.

La Ley N° 28716 establece que la Contraloría dicta la normativa técnica de control que orienta la implementación y funcionamiento del control interno en las entidades del Estado, así como su respectiva evaluación. A través de la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”, busca regular el modelo y los plazos para la implementación del sistema de control interno que deben realizar las entidades del Estado.

En la Resolución N° 004-2017-CG, “Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, la Contraloría orienta el desarrollo de las actividades para la aplicación del modelo de implementación del citado sistema en las entidades del Estado en los tres niveles de gobierno, a fin de fortalecer el control interno para el eficiente, transparente y adecuado uso de los recursos del Estado.

De acuerdo a la directiva antes señalada, corresponde al titular y a los funcionarios responsables la aprobación de las disposiciones y acciones necesarias para la implantación del sistema de control interno y que estos sean oportunos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones de las respectivas entidades.

La Directiva N° 013-2016-CG/GPROD (2016) señala que el modelo de implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado comprende las fases de planificación, ejecución y evaluación, constituida cada una de ellas por etapas y estas últimas por actividades, las cuales se desarrollan secuencialmente a fin de consolidar el control interno de la entidad. Las entidades deben iniciar o complementar su modelo de implementación observando en qué

etapa y fase se encuentra, de tal manera que cada entidad culmine la implementación oportunamente. En la gráfica siguiente se presenta el modelo con sus respectivas fases, etapas y actividades:

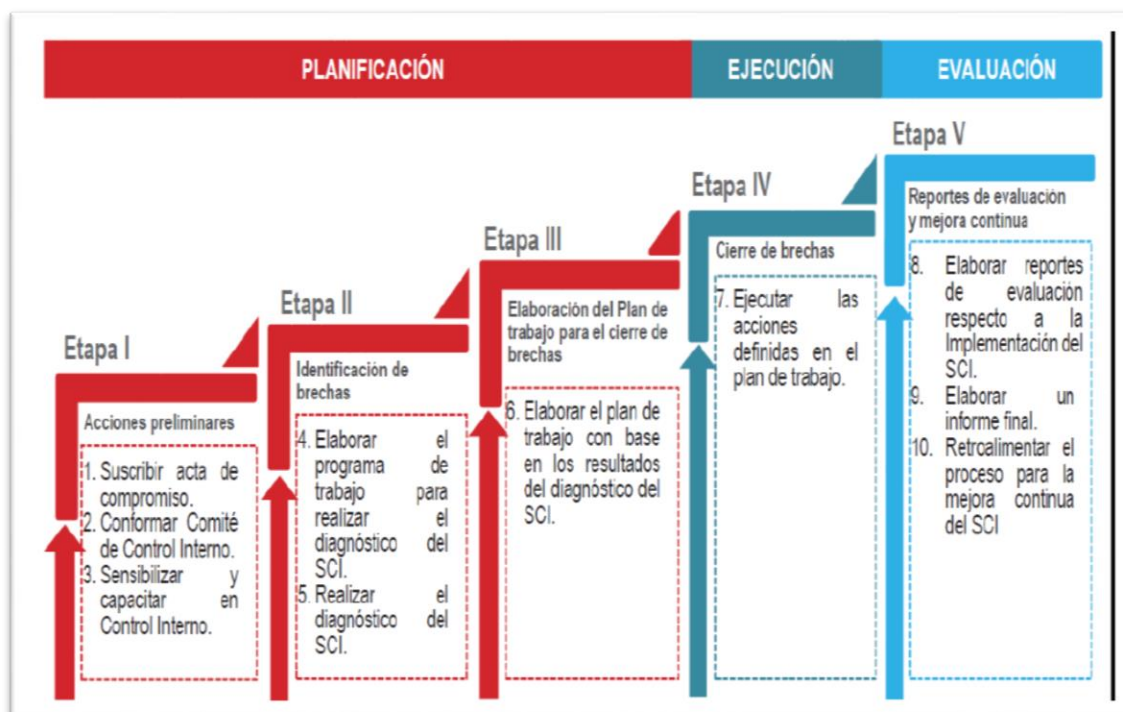


Figura 2, Modelo de la Implementación del Sistema de Control Interno

Fuente: Directiva N° 013-2016-CG/GPROD

En esa misma línea, la Contraloría emite la Resolución N° 004-2017-CG, Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del Estado, en ella se orienta cómo se desarrollan las actividades para la aplicación del modelo de implementación del sistema de control interno en los tres niveles del Estado con el propósito de fortalecer el control interno para el eficiente, transparente y adecuado ejercicio de la función pública en el uso de los recursos del Estado.

Dicha directiva señala:

El desarrollo de la implementación comprende las tres fases, planificación, ejecución y evaluación, y dentro de cada fase se tiene etapas con actividades que van a completar el proceso de implementación; a continuación, se caracterizará cada una de las fases del modelo.

1.- Fase de planificación, la efectividad de esta etapa está supeditada al cumplimiento de sus actividades. Tiene por finalidad desarrollar un plan de trabajo que permita implementar progresivamente el sistema de control Interno.

Etapas I: Acciones preliminares, se realizan las siguientes actividades:

Actividad 1: Suscripción del acta de compromiso, el titular y todos los funcionarios que conforman la alta dirección de la entidad se comprometen, a través de la firma de un acta, a la implementación del sistema de control interno.

Actividad 2: Conformar un comité de control interno, una vez suscrito el acta se designa un comité que se va a encargar de ejecutar las acciones necesarias para la implementación del sistema de control interno, este comité debe sesionar periódicamente tomando conocimiento de los avances y adoptando los acuerdos que permitan la implementación del sistema de control interno.

Actividad 3: Sensibilizar y capacitar en control interno, con el objetivo de involucrar a todos los funcionarios y servidores de la entidad respecto al rol que desempeña cada uno de ellos en la implementación del sistema de control interno, precisando que la responsabilidad es de toda la organización.

Etapas II: Identificación de brechas, en esta etapa se determina el estado de la implementación del sistema de control interno que va a servir como base para la implementación.

Actividad 4: Elaborar el programa de trabajo para realizar el diagnóstico del sistema de control interno, el comité de control interno, a través de un equipo de trabajo, elabora el programa de trabajo, en él se detallan desde el objetivo del plan, pasando por los responsables de cada actividad para la identificación de brechas, presupuestos, materiales, entre otros, que se requieran para el cumplimiento del objetivo.

Actividad 5: Realizar el diagnóstico del sistema de control interno, al ejecutar el programa de trabajo, los resultados se consignarán en el informe de diagnóstico, esto es realizado por el comité de control interno a través del equipo de trabajo. Dicho informe resultante es presentado al titular y a la alta

dirección de la entidad, solicitando la elaboración del plan de trabajo para el cierre de brechas identificadas.

Etapa III: Elaboración del plan de trabajo para el cierre de brechas, en esta etapa se formulan las diversas acciones a desarrollar con el fin de cerrar las brechas que resultaron del diagnóstico del sistema de control interno.

Actividad 6: Elaborar el plan de trabajo con base en los resultados del diagnóstico del sistema de control interno, en dicho plan se describen todas las acciones que se requieren para el cierre de cada brecha identificada, estableciendo un cronograma de trabajo, para luego, mediante un informe, el comité de control interno eleva al titular para su aprobación. El titular lo aprueba y dispone su implementación.

2.- Fase de ejecución, en esta fase se implementa cada una de las acciones definidas en el plan de trabajo de cierre de brechas.

Etapa IV: Cierre de brechas, se ejecutan las acciones para cerrar las brechas identificadas en razón del plan de trabajo elaborado en la fase de planificación.

Actividad 7: Ejecutar las acciones definidas en el plan de trabajo, en esta actividad el titular de la entidad dispone la ejecución de las actividades señaladas en el plan de trabajo para el cierre de brechas del sistema de control interno, de acuerdo a los plazos establecidos. En respuesta, las unidades orgánicas incorporan en sus planes operativos las actividades que correspondan de acuerdo al plan de trabajo.

3.- Fase de evaluación, se presenta de forma alternada y posterior a las fases de planificación y ejecución. Se efectúa en relación a las necesidades y consideraciones que la entidad establezca como pertinentes.

Etapa V: Reporte de evaluación y mejora continua, corresponde al seguimiento que la propia entidad realiza a la ejecución de las etapas de planificación y ejecución de la implementación del sistema de control interno.

Actividad 8: Elaborar reportes de evaluación respecto a la implementación del sistema de control interno, se elaboran los reportes de cumplimiento de las etapas de cada fase de la implementación del sistema de control interno, en razón de los planes aprobados por la entidad. Dichos reportes brindan

información sobre el cumplimiento de las actividades y permiten tomar decisiones de manera oportuna.

Actividad 9: Elaborar un informe final, al término del plazo de implementación del sistema de control interno se elabora un informe final con el cual toma conocimiento el titular de la entidad y adopta las acciones necesarias para garantizar la continuidad del control interno.

Actividad 10: Retroalimentar el proceso para la mejora continua del sistema de control interno, el comité de control interno y el equipo evaluador realizan el monitoreo y recomendaciones de mejora del sistema de control interno en el tiempo, en razón de ser un proceso continuo, dinámico y permanente en el tiempo.

Gestión institucional

Existen diversas teorías de gestión asociadas a una materia como: gestión de los materiales, gestión de los recursos humanos, gestión de la producción, gestión del mantenimiento, gestión ambiental, gestión de la tecnología, gestión institucional, entre otras; pero según la Real Academia Española define gestión como la acción y efecto de gestionar, y gestionar refiere como ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo. Pero gestionar implica conseguir los objetivos trazados, por eso Karatsu (2000) nos dice que “El proceso de gestión en las instituciones involucra tres aspectos fundamentales como son: el logro de los objetivos, los procesos para alcanzar esos logros, y los recursos utilizados para obtener los productos”.

Para Burbidge (1989), la gestión es un proceso que encierra las actividades de dirección (planificación, supervisión y control). En ese sentido, Companys Pascual (1989) asocia el concepto de gestión (management) con la planificación, organización y control, donde la planificación es el establecimiento o formulación de objetivos y de las líneas de acción para alcanzarlo, organización es la estructuración de tareas, distribución de responsabilidades y autoridad, dirección de personas y coordinación de esfuerzos para dirigirlos hacia la consecución de los objetivos, y control para garantizar que los resultados y rendimientos obtenidos se encuentren dentro del intervalo marcado y para tomar las medidas correctoras necesarias en caso de desviaciones significativas.

Considerando que en las entidades los objetivos están soportados por la ejecución de procesos, en consecuencia, la gestión institucional puede ser analizada desde las ópticas de un proceso o de un sistema, que reconocen la existencia de tres etapas, grupos funcionales o subsistemas. En las cuales se pueden advertir que cada una de ellas implica un conjunto de funciones diferenciadas, todas vinculadas por un proceso que es continuo e ininterrumpido y que advierte el gran trabajo previo que deben realizar quienes gestionan las empresas antes de hacer ejecutar las acciones a sus miembros (la planificación). La gestión de empresa implica un proceso integrado por tres fases, etapas o grupos de funciones: planificación (P), dirección (D) y control (C), cada una de las cuales puede a su vez observarse como subsistema del sistema de gestión empresarial.

Es razonable aceptar este enfoque y reconocer que el sistema de gestión de la empresa debiera estar compuesto por los tres subsistemas señalados, en donde el subsistema de dirección tiene que ver con hacer realidad lo planeado, es decir, influir en las personas para que se realicen las acciones necesarias para lograr los objetivos planificados.

Estas definiciones nos muestran lo importante que es gestionar a través de la planificación que va a permitir esquematizar y/u organizar las actividades que nuestra institución requiere ejecutar con el fin de lograr los objetivos de la entidad, pero todo enmarcado en un seguimiento y control de las referidas actividades. (Gestión administrativa, s.f.)

Todas las definiciones señaladas coinciden en que se debe planificar organizar, ejecutar y controlar para lograr los objetivos trazados, el Banco de la Nación no es ajeno a la aplicación de estas definiciones, pero su cumplimiento está supervisado por dos entes superiores, por un lado está la Contraloría General de la República, quien supervisa, vigila y verifica los actos y resultados de la gestión pública en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, y por el otro lado, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, de seguros y sistema privado de pensiones, entre otros. Las políticas emitidas por la SBS son de estricto cumplimiento por el Banco de la Nación en razón del mandato expreso de la Ley

26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

En ese contexto, la gestión institucional en el marco de la gestión pública involucra un conjunto de procesos, políticas, normas y prácticas que determinan cómo una empresa o un grupo es dirigido, gestionado y controlado, lo que se define como gobierno corporativo (Resolución S.B.S. N° 272, 2017).

Gobierno corporativo

En la Resolución de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017) aprueban el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos donde se establece que:

Las empresas deben definir principios y lineamientos generales para la adopción e implementación de prácticas de gobierno corporativo que sirvan de guía para el accionar de los órganos de gobierno de la empresa.

La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre los diferentes órganos de gobierno y grupos de interés. El gobierno corporativo también provee la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la empresa, los medios para alcanzar estos objetivos, así como la forma de hacer un seguimiento de su desempeño.

El directorio y la gerencia deben asegurar razonablemente la adopción de las mejores prácticas relacionadas al gobierno corporativo.

Las empresas deben contar con un marco de gobierno corporativo que considere, cuando menos, los siguientes lineamientos:

- a) La estructura y organización corporativas consistentes con la naturaleza y el tamaño de la empresa, con el grupo al que ella pertenece, y con la complejidad de sus operaciones y servicios.
- b) La idoneidad moral y solvencia económica de los accionistas y beneficiarios finales de la empresa.
- c) La idoneidad técnica y moral de los directores, gerentes y principales funcionarios de la empresa, así como sus calificaciones y habilidades para la razonable e imparcial toma de decisiones en los negocios, la gestión de los riesgos y el control.

- d) La cultura y valores corporativos, así como los criterios de responsabilidad profesional exigibles a los directores, gerentes, funcionarios y demás trabajadores.
- e) Los mecanismos para un eficaz monitoreo y control de la gestión de la gerencia por parte del directorio, así como las responsabilidades del directorio y de la gerencia ante la empresa, los accionistas y los grupos de interés de la empresa.
- f) Los mecanismos de la empresa para la gestión objetiva, íntegra e independiente de los conflictos de intereses.
- g) Las políticas generales de remuneraciones alineadas con los objetivos a largo plazo de la empresa, así como la asunción de riesgos prudente.
- h) El marco para la gestión integral de los riesgos que enfrenta la empresa, consistente con la naturaleza, tamaño y complejidad de sus operaciones y servicios.
- i) Un control interno sólido, así como un desempeño efectivo de las funciones de auditoría interna y de cumplimiento normativo.
- j) El establecimiento de un trato equitativo para todos los accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros, quedando prohibido cualquier tipo de acción que pudiera significar un obstáculo al ejercicio de sus derechos.
- k) Las políticas de revelación de información, principalmente aquellas referidas a la situación financiera, la propiedad y el gobierno de la entidad.
- l) Las políticas generales para incorporar una adecuada conducta de mercado en la cultura organizacional y estrategia de negocio.

Adicionalmente, las empresas deben contar con un Código de Ética y Conducta, con los criterios de responsabilidad profesional exigibles a sus directores, gerentes, funcionarios y demás trabajadores y que prohíba expresamente actividades ilegales o conductas que podrían afectar la reputación de la empresa o la confianza en el sistema.

2.3. Marco conceptual

Sistema de control interno: Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de

prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. (Resolución N°320-2006-CG,2006)

Gestión institucional: Constituye un proceso dinámico que trata de lograr que los organismos funcionen como verdaderos instrumentos de desarrollo.

Ambiente de control: es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se lleva a cabo el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización (COSO,2013)

Evaluación de riesgos: Identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. (INTOSAI,s.f)

Actividades de control: Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo (COSO,2013)

Información y comunicación: Identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita que cada empleado cumpla con sus responsabilidades. Recuperado de:

[https://degerencia.com/articulo/los cinco componentes del control interno](https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)

Supervisión: valorar la calidad de la actuación del sistema en el tiempo. El seguimiento se logra a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas (INTOSAI GOV 9100, s.f.)

Metas: Identifica con los objetivos o propósitos de una persona o una organización, es el fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona u organización. Recuperado de <https://www.significados.com/meta/>

Política institucional: Decisión escrita que se establece como una guía para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Recuperado de:

<http://administradoreducativodoor.blogspot.com/2011/04/politicas-institucionales-y-calidad.html>

Eficiencia: Es la facultad de orientar algo o a alguien con el objetivo de alcanzar una determinada meta con el uso más racional de recursos. Recuperado de <https://concepto.de/eficiencia/>

Eficacia: Es la cualidad de algo que produce el efecto deseado o esperado. Recuperado de <https://concepto.de/eficacia/>

Liderazgo: Conjunto de habilidades que hacen que una persona sea apta para ejercer tareas como líder. Recuperado de <https://concepto.de/liderazgo-2/>

Capacitación: Conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico con mayor eficacia. Recuperado de: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion>

Riesgos: Contingencia o proximidad de un daño. Recuperado de: <https://dle.rae.es/>

Probabilidad e impacto: La mayor o menor posibilidad de que ocurra un determinado suceso. Su noción viene de la necesidad de medir o determinar cuantitativamente la certeza o duda de que un suceso dado ocurra o no. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/probabilidad/>

Segregación de funciones: Determinadas actividades que deben encontrarse separadas de otras, dado el riesgo que implica que una misma persona las concentre. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/237-como-mejorar-el-control-interno-por-medio-de-la-segregacion-de-funciones>

Niveles de acceso: Información que usted puede acceder.

Directivas internas y externas: Es un dispositivo legal, de carácter interno, que emiten las dependencias administrativas, a través de sus autoridades superiores, con la intención de normar y orientar a las personas en un determinado asunto. Recuperado de <http://documentacion.tribunaempresarial.com/directiva>

Seguimiento de recomendaciones: Es el desarrollo de los procesos de las acciones correctivas y/o preventivas que se pueden presentar en los informes de control. (Directiva N°006-2016-CG/GPROD, 2016)

Acciones: Resultado de hacer. Recuperado de <https://dle.rae.es/>

Profesionalidad: Cualidad de la persona u organismo que ejerce su actividad con capacidad y aplicación relevantes. Recuperado de <https://dle.rae.es/>

Funcionalidad: Conjunto de atributos que se relacionan con la existencia de un conjunto de funciones y sus propiedades específicas. Recuperado de <https://estandarsw.wordpress.com/category/iso/iso-9126/>

Plan de acción: Prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. Recuperado de [https://definicion.de › plan-de-acción](https://definicion.de/plan-de-accion)

Procedimiento: Acción que consiste en proceder, actuar de una forma determinada. Recuperado de [https://definicion.de › procedimiento](https://definicion.de/procedimiento)

Medios: Utilizados para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.

Resultados: Se entiende como resultado a la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente. Recuperado de <https://educavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-resultado-compendio-de.html>

CAPITULO III

Hipótesis y variables

3.1 Variables

3.1.1 Definición conceptual

Variable independiente X : Sistema de control interno

Definición conceptual: (Contraloría General de la República, en su Resolución N° 320-2006-CG) que aprueba las normas de control interno, señala que el Sistema de Control Interno es el conjunto de políticas, normas, planes, organización, metodología y registros organizados e instituidos en cada entidad del Estado para la consecución de la misión y objetivos institucionales que le corresponde cumplir.

Variable dependiente Y : Gestión institucional

Definición conceptual: (Karatsu,2000) afirma que el proceso de gestión en las instituciones involucra tres aspectos fundamentales, como son: el logro de los objetivos, los procesos para alcanzar esos logros, y los recursos utilizados para obtener los productos.

3.1.2 Definición operacional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
VI: Sistema de Control Interno	X₁: Ambiente de Control. X₂: Evaluación de Riesgos. X₃: Actividades de Control. Y₁: Objetivos y Metas	• Capacitación. • Difusión Código de Ética. • Riesgos. • Probabilidad e Impacto. • Segregación de funciones. • Niveles de acceso. • Acciones. • Comunicación	Encuesta	Cuestionario de preguntas.
VD: Gestión Institucional	Y₂: Políticas Institucionales. Y₃: Eficiencia y Eficacia.	• Profesionalidad • Funcionalidad • Medios • Resultados		

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

El sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.

3.2.2 Hipótesis específicas

- ✓ El ambiente de control influye al establecer los objetivos y metas de la institución.
- ✓ La evaluación de riesgos influye en el nivel de las políticas institucionales de la entidad.
- ✓ La actividad de control en la institución influye en ser eficiente y eficaz

CAPITULO IV

Metodología de la investigación

4.1 Enfoque de investigación

El trabajo de investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista, el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (2014, p.4).

4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado en el presente trabajo de investigación es del tipo descriptivo

4.3 Método de investigación

El trabajo de investigación llevado a cabo se basó en el método inductivo, partiendo de la observación y verificación de los eventos suscitados en el Banco de la Nación hemos arribado a conclusiones respecto a las relaciones de las variables.

4.4 Alcance de investigación

El presente trabajo tuvo un alcance descriptivo correlacional debido a que se desarrolló la relación o grado de asociación que existe entre el sistema de control interno y la gestión administrativa del Banco de la Nación.

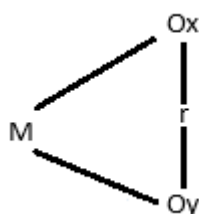
Hernández et al, indica que el estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (p. 93).

4.5 Diseño de investigación

En el presente trabajo se obtuvo información y se relacionó a través de un diseño no experimental observándose tal como se dan en su contexto natural.

Hernández et al, señala que el diseño transeccional - correlacional - causal describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto (p.158).

Gráficamente se describe:



M = Muestra.

Ox = Variable: Sistema de Control Interno.

Oy = Variable: Gestión Institucional.

4.6 Población, muestra, unidad de estudio

4.6.1 Población de estudio

Población, el total de recibidores pagadores de la Macrorregión Lima de la entidad: 640 personas en promedio.

4.6.2 Muestra de estudio

La muestra se estableció mediante un muestreo probabilístico, con la utilización de la siguiente fórmula estadística para muestras en poblaciones finitas.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra a ser determinado.

N = población.

Z = nivel de confianza 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito = 80% (0.8)

q = probabilidad de fracaso = 1 – p

e = error aproximación del investigador 5% = 0.05

Cálculo de la muestra a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error. Reemplazando valores en la fórmula:

$$n = \frac{640 * (1.96)^2 * 0.8 * 0.2}{(0.05)^2 (640-1) + (1.96)^2 * 0.8 * 0.2}$$

Resolviendo la operación obtenemos:

$$n = 393.37 / 2.21 = 177.62$$

$$n = 177$$

En este caso $n = 177$ unidades de análisis (recibidores/pagadores de la Macro Región Lima).

Sin embargo, el tamaño muestral se dio tomando en cuenta el factor de corrección (nf) donde fue deducido como se indica, en razón de alcanzar una muestra mediana (entre 30 y 60) que son las que usualmente se aplican a diseños descriptivos – correlacionales:

$$Nf = \frac{n}{1 + N/n} = \frac{177}{1 + 640/177} = 38.35, \text{ aproximamos a } 40$$

Por lo tanto, 40 elementos es la muestra óptima representativa de Recibidores/pagadores de la Macro Región Lima del Banco de la Nación.

4.6.3 Unidad de estudio

La unidad de estudio son los recibidores/pagadores de la Macroregión Lima del Banco de la Nación, con una muestra y factor de corrección aplicada a dicha muestra se ha determinado 40 colaboradores que realizan la función de recibidor/pagador.

4.7 Fuente de información

Las fuentes de información utilizada para el presente trabajo de investigación han sido extraídas de tesis, libros, publicaciones en internet, entre otros. Todos ellos se encuentran citados en la bibliografía.

4.8 Técnica e instrumento de recolección de datos

4.8.1 Técnicas de recolección de datos

En el presente trabajo se aplicó la técnica de investigación de campo, bajo el modelo de la encuesta.

Se escogió esta técnica debido a que permitió obtener información de una muestra de individuos, donde la muestra es solo una fracción de la población bajo estudio.

4.8.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó es el cuestionario de preguntas. Este instrumento permitió realizar un análisis estadístico de la información recolectada y así poder generalizarla en un determinado contexto.

4.9 Método de análisis de datos

En esta parte de la investigación, mediante la estadística inferencial, se contrastó las hipótesis para lo cual se usó la prueba Ji cuadrada por ser la más adecuada para este tipo de investigación. Valiéndonos del software SPSS Versión 25, introducimos los datos obtenidos de nuestra encuesta, obteniendo resultados que son analizados en el siguiente capítulo.

CAPITULO V

Resultados

5.1 Análisis descriptivo

En el desarrollo de esta parte de la investigación se presenta un análisis descriptivo del comportamiento de las variables, sus dimensiones de acuerdo al objetivo propuesto.

Variable: Sistema de control interno

Componentes:

Ambiente de control

1. ¿Durante el período 2016-2017 ha tenido curso de capacitación en control interno?

Cuadro 1: Capacitación

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	35	87.50%
No	5	12.50%
Total	40	100.00%

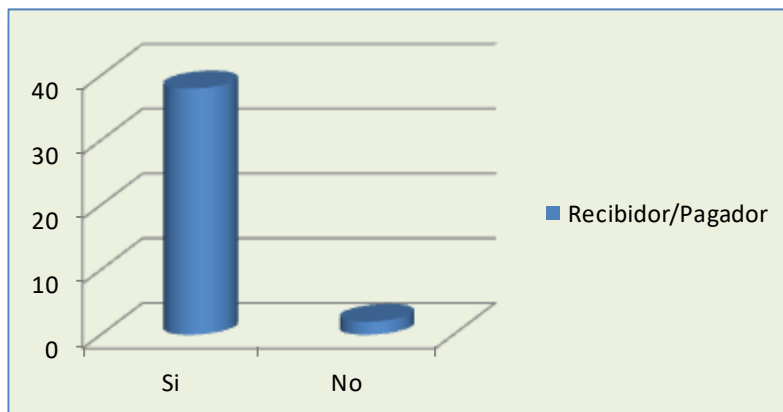
Fuente. Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Como se puede apreciar del cuadro precedente, los resultados obtenidos al aplicar nuestro instrumento de levantamiento de información nos indica que el 87.5% de los recibidores pagadores de la Macrorregión Lima, según nuestra muestra, respondió que sí han sido capacitados en cursos de control interno, y el 12.5% no ha recibido capacitación en control interno.

Analizando la información, podemos señalar que un alto porcentaje de los entrevistados sí han sido capacitados en control interno, esto se debería a que el Banco de la Nación, como es evaluado anualmente respecto a su avance en la implementación de su sistema de control interno, tiene la obligación de capacitar en ese aspecto, pero no se garantiza si estos cursos cumplen en concientizar la importancia que implica el control interno en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Más aún, si los niveles de pérdidas aumentan, como se expuso en la problemática de la investigación,

sobre todo el nivel de atención al público se ve afectado con los recurrentes reclamos de los usuarios. Gráficamente el cuadro se muestra:

Gráfico 1 : Capacitación



Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

2. ¿Durante el período 2016-2017 se le ha difundido el código de ética?

Cuadro 2: Difusión Código de Ética

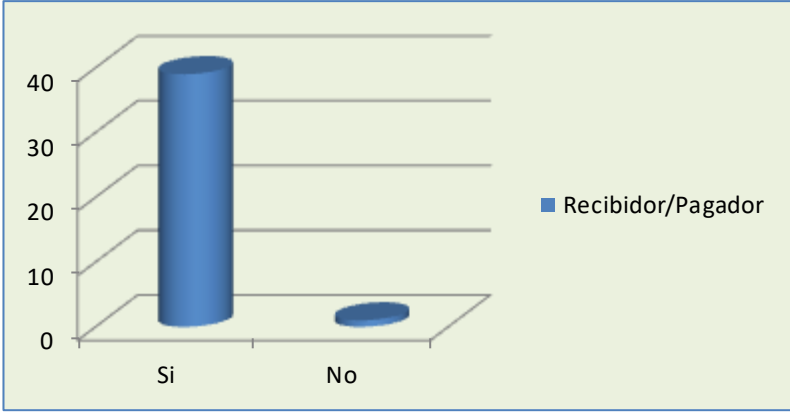
Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	39	97.50%
No	1	2.50%
Total	40	100.00%

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Con relación a los resultados que se muestran en el cuadro precedente, el 97.5% de los entrevistados manifestó que sí se le difundió el código de ética de la actuación del funcionario público, y en especial del Banco de la Nación, solo un 2.5% de los encuestados manifestó que no fue difundido. Con relación al 97.5% que señaló que sí se le difundió el código de ética, esto guarda relación con la política de inducción que se desarrolla con el ingreso de personal a la institución o las capacitaciones en línea sobre este tema. Pueden tener conocimiento del código de ética pero no necesariamente se asegura que su aplicación sea la correcta o el desenvolvimiento de los trabajadores del Banco en la atención al público sea la mejor; como es de público conocimiento, el malestar en los usuarios de esta institución bancaria va en aumento, los controles asociados a la

atención al público se están materializando, lo que urge es corregir dichos controles.

Gráfico 2: Difusión Código de Ética



Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Evaluación de riesgos

3. ¿Conoce cuáles son los riesgos de la labor donde se desempeña

Cuadro 3: Riesgos

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	28	70.00%
No	12	30.00%
Total	40	100.00%

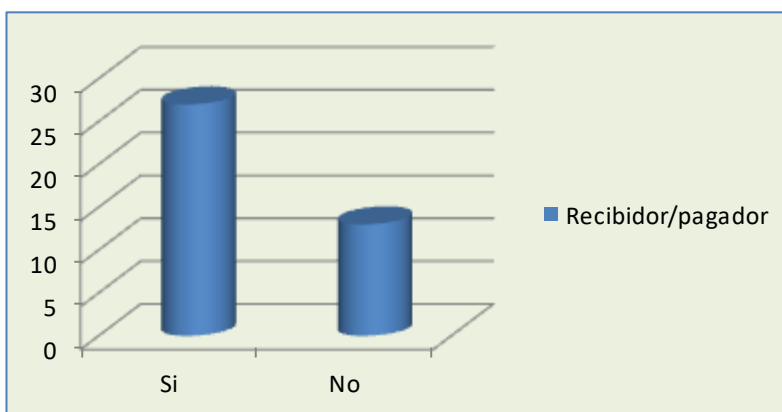
Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Como se puede apreciar de los encuestados, el 70.0% manifestó que sí conoce los riesgos que se generan en razón de la labor que desempeña, otro 30.0% de esta muestra señaló que no conoce cuáles son los riesgos que incurre en la labor que desempeña.

Al interpretar la información señalada podemos advertir que el 30.0% de las personas que indicaron que no conocen cuáles son los riesgos de la labor que desempeñan, es preocupante porque la encuesta está dirigida a recibidores/pagadores que son las personas que interactúan en ventanilla de los bancos con el público y uno de los riesgos que se generarían es la inadecuada atención a los usuarios, repercutiendo en la imagen institucional y el objetivo principal de la institución. Los controles asociados a estos

riesgos tienen que ser monitoreados constantemente a fin que permitan alertar sobre cualquier manifestación en la materialización de dichos riesgos.

Gráfico 3: Riesgos



Fuente. Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

4. ¿Conoce de algunos riesgos que se han materializado con gran impacto?

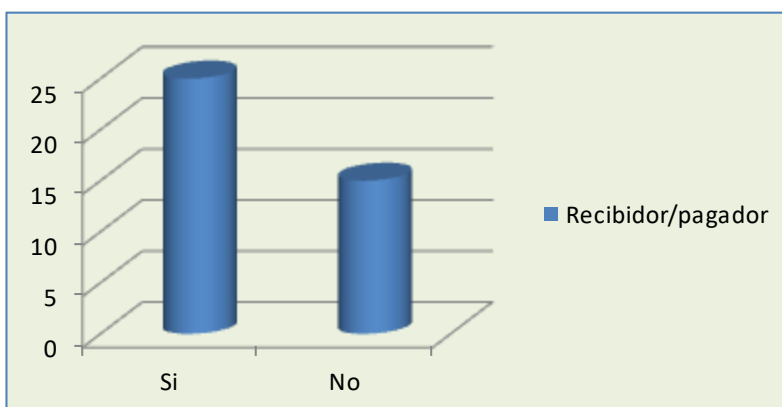
Cuadro 4: Probabilidad e Impacto

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	21	52.50%
No	19	47.50%
Total	40	100.00%

Fuente. Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

De los datos presentados, refiere que el 52.5% de los encuestados señaló que sí conocen de riesgos que se han materializado y tuvieron gran impacto, y el 47.5% manifestó que no conocen la materialización de los riesgos con gran impacto.

La interpretación que implica estos resultados tiene relación con la pregunta precedente, porque al no conocer los riesgos de la labor desempeñada estos no van a conocer los impactos que puedan producirse, más aún, si dicho impacto tiene que ver con la atención al público, un mal servicio genera una pérdida de imagen institucional, un descontento de los usuarios.

Gráfico 4: Probabilidad e Impacto

Fuente. Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Actividades de control

5. ¿Las actividades que realiza son las que tiene asignadas?

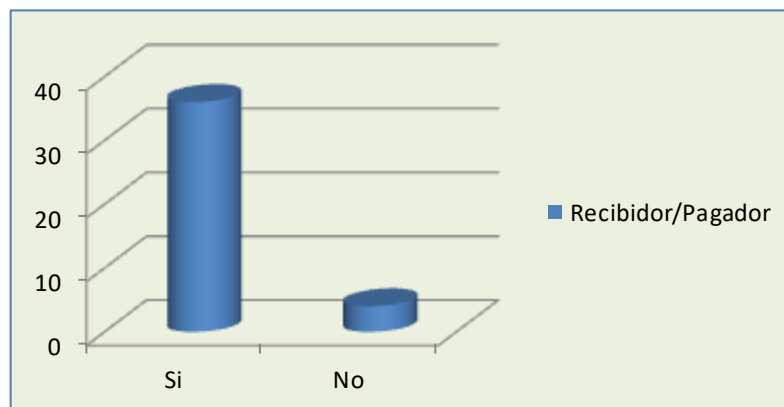
Cuadro 5: Segregación de funciones

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	35	87.50%
No	5	12.50%
Total	40	100.00%

Fuente. Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

La información mostrada en el cuadro resalta que el 87.5% de los encuestados señaló que las actividades que realizan son las que tienen asignadas, es decir, cumplen la función para la cual fue contratado, pero el 12.5% manifestó que las actividades que realizan no son las que tiene asignadas o no son por las que se les contrató.

No se tiene que perder de vista que los encuestados son recibidores /pagadores, colaboradores que están en ventanilla atendiendo al público y si el 12.5% de estas personas está realizando actividades que no tienen asignadas, implica que los controles para este grupo de personas están siendo vulnerados, al cumplir actividades que no tienen asignadas o por las que no fueron contratados, esto repercute directamente en la atención al público.

Gráfico 5: Segregación de funciones

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

6. ¿Los niveles de acceso que tienen están de acuerdo a la categoría ocupacional?

Cuadro 6: Niveles de acceso

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	29	72.50%
No	11	27.50%
Total	40	100.00%

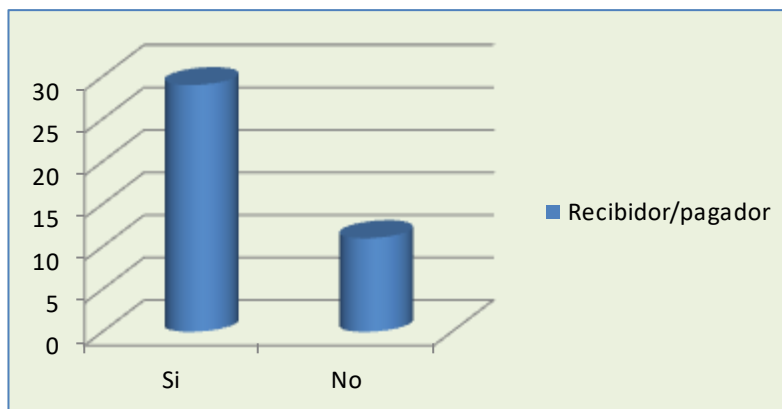
Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

La información mostrada en el cuadro precedente destaca que el 72.5% ha señalado que los niveles de acceso que tiene están de acuerdo a la categoría ocupacional que posee, mientras que el 27.5% indicó que los niveles de acceso no están de acuerdo a la categoría ocupacional en el cual se desempeña.

Al respecto, los recibidores/pagadores, personal de atención en ventanilla, tienen acceso en razón de las funciones que realizan, el tener acceso diferente implica que tenga menos y esto perjudica la atención al público, o mayor acceso, lo que le corresponde a su inmediato superior, esto genera el riesgo que se puedan aprobar documentos de valor por dichos colaboradores cuando estos no están autorizados funcionalmente, existe el riesgo que se materialice algún fraude si no se corrigen los controles que han permitido

que dichos colaboradores tengan accesos diferentes a su categoría ocupacional.

Gráfico 6: Niveles de acceso



Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Objetivos y metas

7. ¿Tiene conocimiento de las acciones que debe realizar para cumplir con los objetivos institucionales?

Cuadro 7: Acciones

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	39	97.50%
No	1	2.50%
Total	40	100.00%

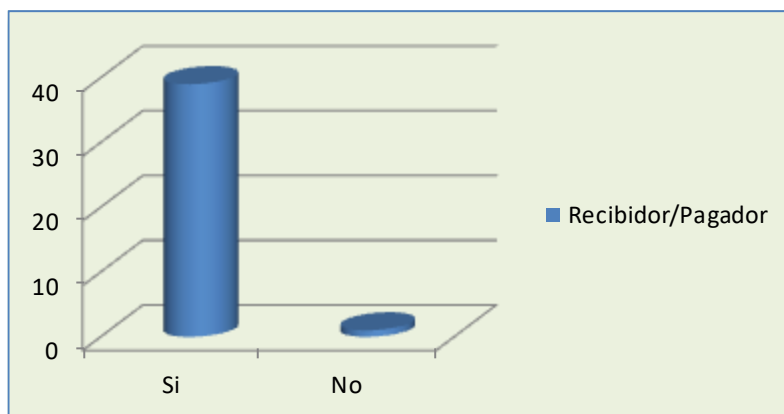
Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Del cuadro mostrado se aprecia que el 97.5% de los encuestados manifestó que sí tiene conocimiento de las acciones que debe realizar para cumplir con los objetivos institucionales, el 2.5% manifestó que no tiene dicho conocimiento.

Con respecto a los resultados mostrados se tiene que en su mayoría los colaboradores encuestados sí tienen conocimiento de las acciones que deben realizar para cumplir con los objetivos institucionales, estos objetivos están relacionados con la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, pero esto no se condice con las quejas que los usuarios presentan por los servicios que el banco presta, es decir, se tiene conocimiento de las

acciones que se deben de cumplir pero se están materializando riesgos asociados a los servicios prestados.

Gráfico 7: Acciones



Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

8. ¿Se le ha comunicado las metas que debe cumplir en el desempeño de sus funciones?

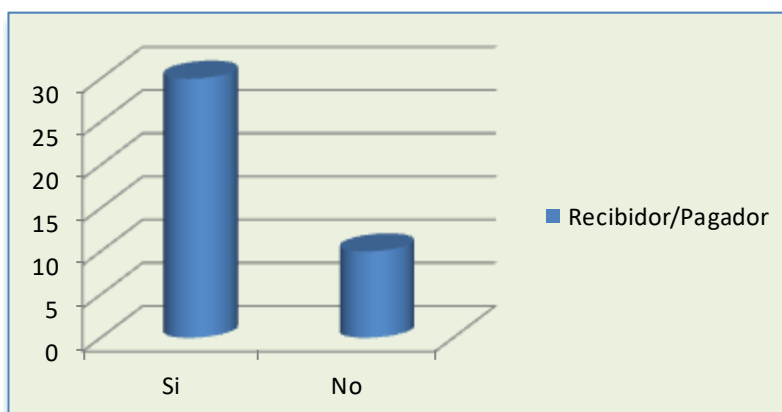
Cuadro 8: Comunicación

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	29	72.50%
No	11	27.50%
Total	40	100.00%

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Es importante indicar respecto a los resultados de la pregunta que el 72.5% considera que se le ha comunicado las metas que debe de cumplir en el desempeño de sus funciones, la otra parte, el 27.5%, señaló que no se le ha comunicado.

En lo que respecta a los resultados mostrados en el cuadro y gráfica de este punto, se advierte que existe un 27.5% que no se le ha comunicado las metas que debe cumplir en el desempeño de sus funciones, es decir, la comunicación de las metas no está llegando a todos los colaboradores, se tendría que revisar el proceso de comunicación para evitar riesgos en el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Gráfico 8: Comunicación

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Políticas Institucionales

9. ¿Considera usted que las políticas institucionales han sido desarrolladas con profesionalismo?

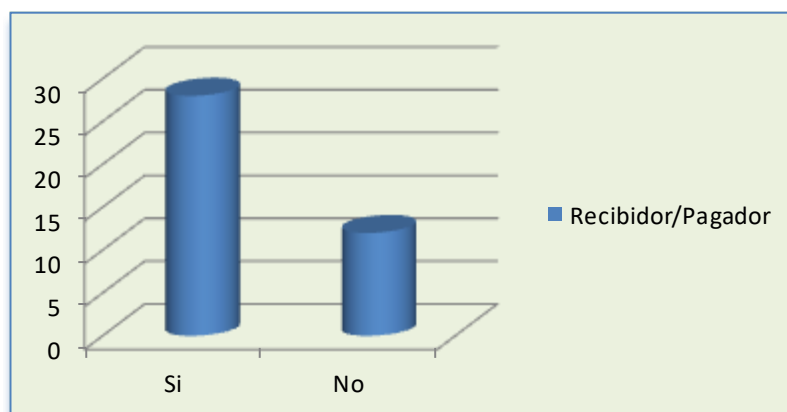
Cuadro 9: Profesionalidad

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	28	70.00%
No	12	30.00%
Total	40	100.00%

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

La información mostrada en el cuadro resalta que el 70% de los encuestados considera que las políticas institucionales han sido desarrolladas con profesionalismo, en contraposición, un 30% considera que no se han desarrollado con profesionalismo.

En relación a estas respuestas, es preocupante ver que exista un 30% de los encuestados que considera que las políticas institucionales no se hayan desarrollado con profesionalismo si consideramos que las políticas institucionales son como una guía para los miembros de una organización sobre los límites dentro de los cuales pueden operar. Es decir, las políticas institucionales proporcionan un marco de acción lógico y consistente y si un 30% no lo considera así, se tendría que profundizar el análisis para corregir dicha apreciación de los encuestados.

Gráfico 9: Profesionalidad

Fuente. Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

10. ¿Considera usted que las funciones que realiza están alineadas a las políticas institucionales?

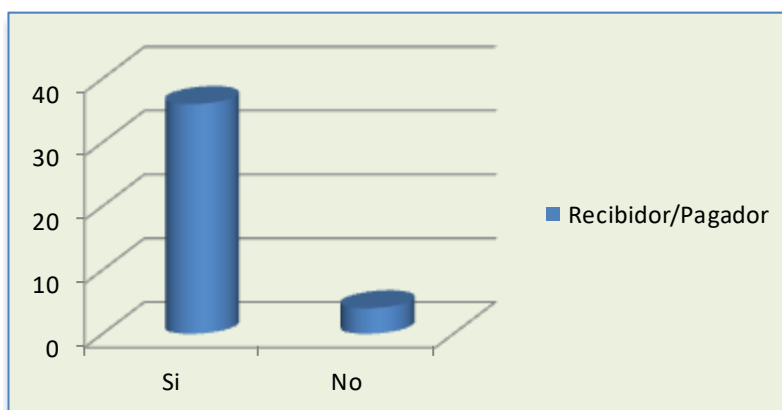
Cuadro 10: Funcionalidad

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	33	82.50%
No	7	17.50%
Total	40	100.00%

Fuente. Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Resulta preciso destacar que de la encuesta realizada se tiene que el 82.5% considera que las funciones que realiza sí están alineadas a las políticas institucionales que el banco ha señalado seguir, mientras que para el 17.5% las funciones que realiza no están alineadas a las políticas dadas por el Banco.

Al respecto, esta pregunta tiene relación con la precedente toda vez que existía un grupo importante que consideraba que las políticas no estaban realizadas con profesionalismo y ahora se tiene que el 17.5% de los encuestados considera que las funciones no están alineadas a las políticas del Banco, eso conlleva a pensar que existe una desorganización en la administración y gestión institucional porque las funciones están enmarcadas en atención al público y si los colaboradores consideran que no están alineadas a las políticas del banco que son la guía sobre las cuales pueden operar, se tiene riesgos altos en la buena atención a los usuarios.

Gráfico 10: Funcionalidad

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Eficiencia y eficacia

11. ¿Lo han capacitado para desarrollar su trabajo con eficiencia y eficacia?

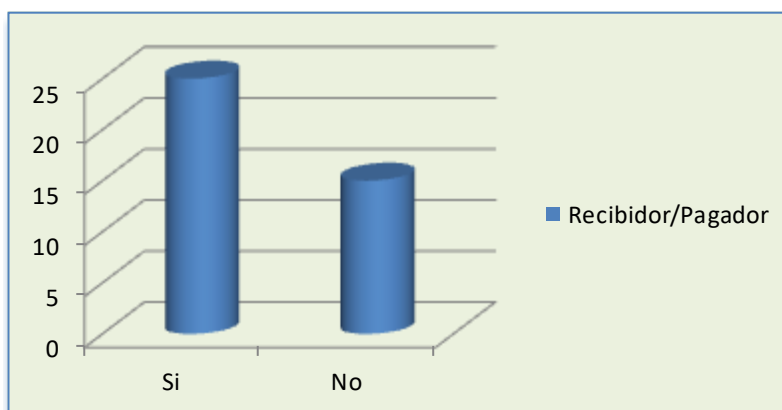
Cuadro 11: Medios

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	24	60.00%
No	16	40.00%
Total	40	100.00%

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

De acuerdo con los resultados mostrados en el cuadro, se tiene que un 60.0% considera que lo han capacitado para que desarrolle su trabajo con eficiencia y eficacia, mientras que un 40.0% considera que no ha tenido una capacitación con eficiencia y eficacia.

Con respecto al 40.0% de los que manifestaron que consideran que no los han capacitado para trabajar con eficiencia y eficacia, resulta preocupante porque su trabajo como recibidor/pagador está orientado a la atención al público y al no ser capacitado con eficiencia y eficacia implica que no se estaría cumpliendo con los objetivos de una buena atención al usuario. Más aún, tiene incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales y la afectación a los servicios del Estado, representado por el Banco de la Nación. Se tendría que revisar los controles asociados a este proceso para que no se materialicen los riesgos de atención al público.

Gráfico 11: Medios

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

12. ¿Los resultados de su trabajo cumple con las metas establecidas?

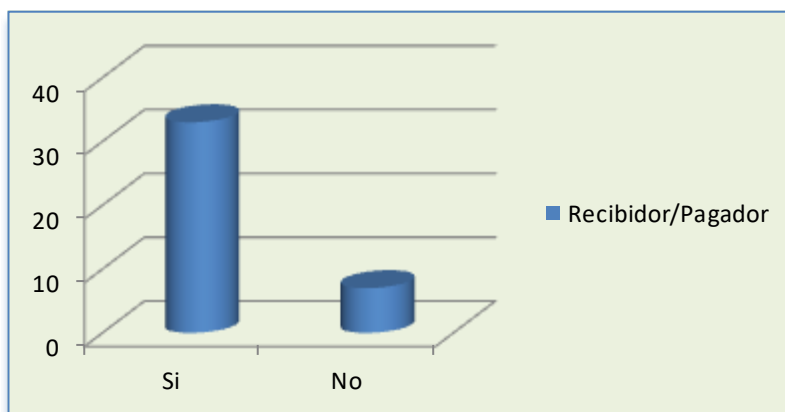
Cuadro 12: Resultados

Alternativas	Encuestados	Porcentaje (%)
Si	33	82.50%
No	7	17.50%
Total	40	100.00%

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

Al procesar los datos obtenidos de la aplicación del instrumento se obtuvo que el 82.5% de los encuestados considera que los resultados de su trabajo sí cumplen con las metas establecidas, el 17.5% manifestó que no cumplen con la meta establecida.

Analizando la información obtenida respecto al 17.5% que señala que los resultados de su trabajo no cumplen con las metas establecidas, como se mencionó líneas arriba, la encuesta fue realizada a una muestra de recibidores/pagadores de la Macrorregión Lima, y estos tienen como función la atención directa del público usuario que concurre a las agencias, el cumplimiento de metas está asociado a dicha atención y si no se está cumpliendo esto indica que se estaría afectando el servicio, por lo que es necesario revisar los procesos asociados a este servicio para verificar qué riesgos se estarían materializando que impiden que el resultado de los trabajos de dichos recibidores/pagadores no cumplan las metas establecidas.

Gráfico 12: Resultados

Fuente . Encuesta a los recibidores pagadores de la Macro Región Lima

5.2 Análisis inferencial

En esta parte de la investigación se contrastó las hipótesis para lo cual se usó la prueba Ji cuadrada por ser la más adecuada para este tipo de investigación y datos obtenidos a través del instrumento encuesta.

Asimismo, para establecer la relación y/o influencia de las variables y subvariables se ha realizado ingresando la información levantada con la encuesta al programa estadístico SPSS Versión 25, y obteniendo el coeficiente de correlación de Pearson que nos muestra la relación de las variables en estudio. Considerando un 95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error.

Dichos resultados se muestran a continuación:

Hipótesis general

El sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.

Hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis nula:** El sistema de control interno no influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.
- **Hipótesis alterna:** El sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.

Los datos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla de contingencia Sistema de Control Interno * Gestión Institucional

			Gestión Institucional					Total
			2	3	4	5	6	
Sistema de Control Interno	2	Recuento	0	4	0	0	0	4
		Frecuencia esperada	.1	.6	.6	2.0	.7	4.0
		% del total	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%
3		Recuento	1	2	1	0	0	4
		Frecuencia esperada	.1	.6	.6	2.0	.7	4.0
		% del total	2.5%	5.0%	2.5%	0.0%	0.0%	10.0%
4		Recuento	0	0	4	4	0	8
		Frecuencia esperada	.2	1.2	1.2	4.0	1.4	8.0
		% del total	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	0.0%	20.0%
5		Recuento	0	0	1	7	2	10
		Frecuencia esperada	.3	1.5	1.5	5.0	1.8	10.0
		% del total	0.0%	0.0%	2.5%	17.5%	5.0%	25.0%
6		Recuento	0	0	0	9	5	14
		Frecuencia esperada	.4	2.1	2.1	7.0	2.5	14.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	22.5%	12.5%	35.0%
Total		Recuento	1	6	6	20	7	40
		Frecuencia esperada	1.0	6.0	6.0	20.0	7.0	40.0
		% del total	2.5%	15.0%	15.0%	50.0%	17.5%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,861 ^a	16	.000
Razón de verosimilitudes	51.342	16	.000
Asociación lineal por lineal	26.707	1	.000
N de casos válidos	40		

a. 23 casillas (92,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

Dónde:

El $p\text{-value} < \alpha$

- P-value = Sig. Asintót. (bilateral): ,001
- Alfa $\alpha = 0,05$

Correlaciones

		Sistema de Control Interno	Gestión Institucional
Sistema de Control Interno	Correlación de Pearson	1	,828**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Gestión Institucional	Correlación de Pearson	,828**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que el P valor (Sig. Bilateral), $p = ,000$ es menor que 0.05, entonces a un 5% de nivel de confianza y a una probabilidad de certeza del 95%, se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula). En este sentido se acepta la Hipótesis Alternativa $p \neq 0$, por lo que existe evidencia suficiente para indicar que el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.766	.000
N de casos válidos		40	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Asimismo, como el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) es menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 existe una relación

fuerte entre el sistema de control interno y la gestión institucional del Banco de la Nación. Por lo tanto, se infiere que es verdadera.

Hipótesis específica 1

El ambiente de control influye al establecer los objetivos y metas de la institución.

Hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis nula:** El ambiente de control no influye al establecer los objetivos y metas de la institución.
- **Hipótesis alterna:** El ambiente de control influye al establecer los objetivos y metas de la institución.

Los datos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla de contingencia Ambiente de Control * Objetivos y Metas

			Objetivos y Metas			Total
			No	Si	2	
Ambiente de Control	No	Recuento	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	.0	.3	.7	1.0
		% del total	0.0%	2.5%	0.0%	2.5%
	Si	Recuento	1	3	1	5
		Frecuencia esperada	.1	1.3	3.6	5.0
		% del total	2.5%	7.5%	2.5%	12.5%
	2	Recuento	0	6	28	34
		Frecuencia esperada	.9	8.5	24.7	34.0
		% del total	0.0%	15.0%	70.0%	85.0%
Total	Recuento		1	10	29	40
	Frecuencia esperada		1.0	10.0	29.0	40.0
	% del total		2.5%	25.0%	72.5%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,516 ^a	4	.004
Razón de verosimilitudes	12.565	4	.014
Asociación lineal por lineal	11.580	1	.001
N de casos válidos	40		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Dónde:

El p-value < α

- P-value = Sig. Asintót. (bilateral): ,001
- Alfa α = 0,05

Correlaciones

		Ambiente de Control	Objetivos y Metas
Ambiente de Control	Correlación de Pearson	1	,545**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Objetivos y Metas	Correlación de Pearson	,545**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que el P valor (Sig. Bilateral), $p = ,000$ es menor que 0.05, entonces a un 5% de nivel de confianza y a una probabilidad de certeza del 95%, se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula). En este sentido, se acepta la Hipótesis Alterna $p \neq 0$, por lo que existe evidencia suficiente para indicar que el ambiente de control influye al establecer los objetivos y metas de la institución.

Medidas simétricas

	Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	.529	.004
Coeficiente de contingencia		
N de casos válidos	40	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

En esa misma línea, el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) es menor que 0,05 ($0,04 < 0,05$), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 existe una relación fuerte entre el ambiente de control y establecer los objetivos y metas de la institución. Por lo tanto, se infiere que es verdadera.

Hipótesis específica 2

La evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad.

Hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis nula:** La evaluación de riesgos no influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad.
- **Hipótesis alterna:** La evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad.

Levantada la información a través de la encuesta, los datos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla de contingencia Evaluación de Riesgos * Políticas Institucionales

			Políticas Institucionales			Total
			No	Si	2	
Evaluación de Riesgos	No	Recuento	1	7	2	10
		Frecuencia esperada	1.0	2.8	6.3	10.0
		% del total	2.5%	17.5%	5.0%	25.0%
	Si	Recuento	3	2	6	11
		Frecuencia esperada	1.1	3.0	6.9	11.0
		% del total	7.5%	5.0%	15.0%	27.5%
	2	Recuento	0	2	17	19
		Frecuencia esperada	1.9	5.2	11.9	19.0
		% del total	0.0%	5.0%	42.5%	47.5%
Total	Recuento		4	11	25	40
	Frecuencia esperada		4.0	11.0	25.0	40.0
	% del total		10.0%	27.5%	62.5%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,301 ^a	4	.001
Razón de verosimilitudes	19.611	4	.001
Asociación lineal por lineal	10.225	1	.001
N de casos válidos	40		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,00.

Dónde:

El $p\text{-value} < \alpha$

- P-value = Sig. Asintót. (bilateral): ,001
- Alfa $\alpha = 0,05$

Correlaciones

		Evaluación de Riesgos	Políticas Institucionales
Evaluación de Riesgos	Correlación de Pearson	1	,512**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	40	40
Políticas Institucionales	Correlación de Pearson	,512**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	40	40

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que el P valor (Sig. Bilateral), $p = ,001$ es menor que 0.05, entonces a un 5% de nivel de confianza y a una probabilidad de certeza del 95%, se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula). En este sentido, se acepta la Hipótesis Alternativa $p \neq 0$, por lo que la evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,571	,001
N de casos válidos		40	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Como el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) menor que 0,05 ($0,01 < 0,05$), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que existe una relación fuerte entre la evaluación de riesgos y las políticas institucionales de la entidad. Por lo tanto, se infiere que es verdadera.

Hipótesis específica 3

Las actividades de control en la institución influyen en ser eficiente y eficaz.

Hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis nula:** Las actividades de control en la institución no influyen en ser eficiente y eficaz.
- **Hipótesis alterna:** Las actividades de control en la institución influyen en ser eficiente y eficaz.

Tabla de contingencia Actividades de Control * Eficiencia y Eficacia

			Eficiencia y Eficacia			Total
			No	Si	2	
Actividades de Control	No	Recuento	1	3	0	4
		Frecuencia esperada	.2	1.9	1.9	4.0
		% del total	2.5%	7.5%	0.0%	10.0%
	Si	Recuento	1	5	2	8
		Frecuencia esperada	.4	3.8	3.8	8.0
		% del total	2.5%	12.5%	5.0%	20.0%
	2	Recuento	0	11	17	28
		Frecuencia esperada	1.4	13.3	13.3	28.0
		% del total	0.0%	27.5%	42.5%	70.0%
Total	Recuento		2	19	19	40
	Frecuencia esperada		2.0	19.0	19.0	40.0
	% del total		5.0%	47.5%	47.5%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,695 ^a	4	.030
Razón de verosimilitudes	12.137	4	.016
Asociación lineal por lineal	9.787	1	.002
N de casos válidos	40		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

Correlaciones

		Actividades de Control	Eficiencia y Eficacia
Actividades de Control	Correlación de Pearson	1	,501**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	40	40
Eficiencia y Eficacia	Correlación de Pearson	,501**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa que el P valor (Sig. Bilateral), $p = ,001$ es menor que 0.05, entonces a un 5% de nivel de confianza y a una probabilidad de certeza del 95%, se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula). En este sentido, se acepta la Hipótesis Alternativa $p \neq 0$, por lo que las actividades de control en la institución influyen en ser eficiente y eficaz.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.459	.030
N de casos válidos		40	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Del mismo análisis se tiene que el coeficiente de contingencia (Sig. Aproximada) es menor que 0,05 ($0,03 < 0,05$), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que existe una relación fuerte entre las actividades de control y la eficiencia y eficacia. Por lo tanto, se infiere que es verdadera.

CAPITULO VI

Discusión de resultados

En el desarrollo de la investigación se aplicaron las pruebas estadísticas apoyadas por el programa informático SPSS Versión 25, obteniendo los resultados siguientes:

- Respecto a la hipótesis general planteamos que “el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación”, con la información recabada a través de nuestro instrumento encuesta y procesada en el sistema informático SPSS versión 25, se tiene como resultado un nivel de significancia bilateral de 0,00 menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) con un nivel de confianza de 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.

Asimismo, como el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) es menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) se reafirma el rechazo a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que nos advierte que existe una relación fuerte entre el sistema de control interno y la gestión institucional del Banco de la Nación.

- En relación a la hipótesis específica 1, en ella se señaló que el ambiente de control influye al establecer los objetivos y metas de la institución, para la constatación de esta hipótesis y con la ayuda del software SPSS versión 25 se obtuvo que el nivel de significancia bilateral es de 0,04 menor que 0,05 ($0,04 < 0,05$), lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, y concluir que el ambiente de control influye al establecer los objetivos y metas de la institución.

Continuando con ese mismo análisis se tiene que el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) es 0,04 menor que 0,05 ($0,04 < 0,05$), por lo que de igual manera rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, y se advierte una fuerte relación entre el ambiente de control y establecer los objetivos y metas de la institución.

- La hipótesis específica 2 señala que la evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad, para constatar dicha inferencia se aplicó ji cuadrado en el aplicativo SPSS versión 25 y se obtuvo

un nivel de significancia bilateral de 0,01 menor que 0,05 ($0,01 < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, significando que la evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad.

También, el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) menor que 0,05 ($0,01 < 0,05$) confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, y concluir que existe una relación fuerte entre la evaluación de riesgos y las políticas institucionales de la entidad.

- Para la hipótesis específica 3 se aplicó la Ji cuadrado a través del programa informático SPSS versión 25, obteniendo como resultado un nivel de significancia bilateral de 0,03 menor que 0,05 establecido como nivel de significancia ($0,03 < 0,05$), lo que implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que las actividades de control en la institución influyen en ser eficiente y eficaz.

Del mismo modo, el resultado del coeficiente de contingencia (Sig. Aproximada) es de 0,03 comparado con 0,05 de significancia ($0,03 < 0,05$), lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que existe una relación fuerte entre las actividades de control y la eficiencia y eficacia.

Conclusiones

1. Existe influencia significativa entre el sistema de control interno y la gestión institucional del Banco de la Nación, para un nivel de significancia de 0.05, una significancia bilateral en la prueba ji cuadrada de 0,00 menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) y el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) de 0.00 menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$). Por lo cual permite aceptar la hipótesis general enunciada y analizada.
2. Se constató una influencia significativa entre el ambiente de control y el establecimiento de objetivos y metas de la institución, para un nivel de significancia de 0.05, una significancia bilateral en la prueba ji cuadrada de 0,04 menor que 0,05 ($0,04 < 0,05$) y el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) de 0.04 menor que 0,05 ($0,04 < 0,05$). Por lo cual permite aceptar la hipótesis específica 1 enunciada y analizada.
3. Se comprobó la influencia significativa entre la evaluación de riesgos y el desarrollo de las políticas institucionales en el Banco de la Nación, para un nivel de significancia de 0.05, una significancia bilateral en la prueba ji cuadrada de 0,01 menor que 0,05 ($0,01 < 0,05$) y el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) de 0.01 menor que 0,05 ($0,01 < 0,05$). Por lo cual permite aceptar la hipótesis específica 2 enunciada y analizada.
4. Se demostró que existe una influencia significativa entre actividades de control y la eficiencia y eficacia, para un nivel de significancia de 0.05, una significancia bilateral en la prueba ji cuadrada de 0,03 menor que 0,05 ($0,03 < 0,05$) y el coeficiente de contingencia (Sig. aproximada) de 0.03 menor que 0,05 ($0,03 < 0,05$). Por lo cual permite aceptar la hipótesis específica 3 enunciada y analizada.

Recomendaciones

1. Al titular de la entidad que impulse la implementación del sistema de control interno, considerando que existe una influencia directa entre el sistema de control interno y la gestión institucional del Banco de la Nación, dicha implementación debe estar acompañada de evaluaciones periódicas realizadas con una metodología propia de la entidad y teniendo en cuenta las dimensiones de cada variable y su correcta utilización, esto sin descuidar lo requerido por los órganos del Sistema Nacional de Control.
2. A los directivos del Banco de la Nación para que fomenten un buen ambiente de control con capacitaciones y difusión del código de ética y regulaciones aplicables para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, considerando que existe una influencia significativa entre el ambiente de control y los objetivos y metas de la institución, dicho ambiente de control va a contribuir a tener seguridad razonable en los resultados de la entidad.
3. Se recomienda a los directivos del Banco de la Nación propiciar y capacitar en la evaluación de riesgos al más alto nivel de la institución para que al establecer las políticas institucionales tengan presente los riesgos que puedan materializarse, impidiendo que dichas políticas no cumplan su objetivo, considerando que se ha demostrado que existe una influencia directa entre la evaluación de riesgos y el desarrollo de las políticas institucionales del Banco de la Nación.
4. Finalmente, se recomienda a los directivos del Banco de la Nación impulsar el fortalecimiento de las actividades de control con el fin de tener respuestas inmediatas ante la materialización de posibles riesgos que impidan que las operaciones realizadas por los colaboradores en los diferentes niveles de la institución, principalmente en la atención al público y esta no cumpla con ser eficiente y eficaz, considerando que existe una influencia directa entre las actividades de control y la eficiencia y eficacia en la gestión del banco.

Propuesta para enfrentar el problema

Los resultados de nuestra investigación nos permiten aseverar que existe una relación directa entre el sistema de control interno y la gestión institucional del Banco de la Nación, es por ello, que se hace necesario impulsar la implementación del sistema de control interno con el fin de tener la seguridad razonable que los objetivos institucionales se van a cumplir y los miles de usuarios que a diario se acercan al Banco a través de sus distintos canales van a tener una atención satisfactoria.

El gestionar los riesgos con un sistema de control interno implementado, en donde todos los colaboradores participan y las autoridades generan un ambiente apropiado con los valores éticos arraigados en los servicios que presta la institución va a contribuir a tener la seguridad razonable que se está cumpliendo con los objetivos estratégicos que la institución se ha planteado.

Por lo tanto, se plantea como propuesta para enfrentar el problema, que la alta dirección lidere la implementación del sistema de control interno y que ordene a las autoridades administrativas brinden las facilidades respectivas para que dicha implementación cumpla con los estándares exigidos por el ente rector y que se realice un seguimiento para corregir desviaciones que se pudieran dar.

Referencias bibliográficas

Bibliografía

- Alberto, M. B. (2004). *Control interno de los nuevos instrumentos financieros*. Bogotá: Editorial Kimpres.
- Alvaro, M. y Tuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*. (tesis de pregrado) Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011* (tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ballesteros, V. (2010). *Importancia de la organización en los procesos de la gestión pública*. IAPEM (77), 245-247.
- Batesi, R. (1989). *Práctica crítica de la administración educativa*. España: Universidad de Valencia.
- Benítez, C. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My friend, ubicada en el sector Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. (tesis de grado), Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- Burbidge J. (1979). *El control de la producción*. Biblioteca Deusto de Producción y Dirección. Tomo II, libro 5. España.
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016* (tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Perú.
- Cooper & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. España.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2007). *Normas generales de control interno*.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013). *Normas generales de control interno*.
- Companys Pascual R. (1989). *Planificación y programación de la producción*. Ed. Boixereu Marcombo, Barcelona, España.
- Crespo, B. y Suárez, M. (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el*

- período 2012-2013* (tesis de grado), Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador.
- Da Silva, R. (2002). *Teoría de la administración*. México: Thomson.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal* (tesis de maestría), Universidad de los Andes, Venezuela.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para las organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación de Accountability y Control.
- Guerrero, F.; Portillo, A. y Zometa, A. (2011). *Sistema de control interno con base al enfoque coso para la alcaldía municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente* (Tesis de Licenciatura), Universidad de El Salvador, San Vicente, El Salvador.
- Gutiérrez Colque, R. (2012). *Propuesta de una guía como herramienta de control interno para la unidad de auditoría interna en la detección de fraudes para las empresas industriales*. Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2006). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: Thomson.
- Hermida, J. & Serra, R. (1989). *Administración y estrategia*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Machi.
- Kohler, E. L. (2006). *Auditoría*. México: Editorial Hispano Mexicana.
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, s.f.). *Control interno*.
- Karatsu, J. (1992). *La sabiduría japonesa*. Barcelona: Gestión 2000.
- Mantilla B. S. A. (2000). *Control interno, estructura conceptual integrada*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, B. S. A. (2005). *Control interno (Informe COSO)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Norabuena, R. (2017). *Control interno y gestión administrativa en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Lima 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J. & Gaete Becerra, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Chile: Univ. Chile.
- Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. México: Cengage.

- Santillana González, J. R. (2001). *Establecimientos de sistemas de control interno*. México: Ediciones Paraninfo.
- Samaniego, C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo* (tesis de Maestría), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Salazar, L. (2014). *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy* (tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Torres, Z. (2002). *Teoría general de la administración*. México: Editorial Patria.
- Veras Rabínez, R. T. (2013). *Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del sistema financiero en estado de liquidación*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.

Normas legales

- Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, 23 de julio 2002.
- Ley 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado, 17 de abril 2006.
- Resolución N° 458-2008-CG, que autoriza aprobar la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado”, 28 de octubre 2008.
- Directiva 013-2016 - CG/GPROD, Implementación del sistema de control interno de las entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG, pone en vigencia el aplicativo informático Sistema de Seguimiento y Evaluación del Control Interno (SISECI), 2 de marzo 2016.
- Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG, deja sin efecto la resolución precedente e instituye la nueva “Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado, 20 de enero 2017.
- Metodología de Monitoreo de la Implementación de Control Interno aprobado por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE.
- Contraloría General de la República: Marco Conceptual del Control Interno 2014.
- Resolución Superintendencia de Banca, Seguros y AFP N° 272-2017, aprueban Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos y establecen otras disposiciones, 18 de enero 2017.

Páginas web

(Auditorías, s.f.) Control interno. Recuperado de <http://www.auditorias.com/riesgos/control-interno/control-interno.shtml>

(INTOSAI GOV 9100, s.f.) Guía para las normas de control interno del sector público. Recuperado de http://www.issai.org/en_us/site-issai/issai-framework/intosai-gov.htm

(Contraloría, 2016) Control interno. Recuperado de: [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK anticorrupcion/documentos/3 CONTROL INTERNO 2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)

Gestión Administrativa (s.f.). Recuperado de: <http://gestionadministrativa145a3.blogspot.com/2009/02/perspectiva-sistemica.html>

Real Academia Española-RAE (s.f.). Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=Y2AFX5>

Corruption Perceptions Index 2016 (s.f.). Recuperado de: http://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016

Sondeo sobre la corrupción en España (s.f.). Recuperado de: http://elpais.com/elpais/2017/04/21/media/1492786791_272248.html

Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de control interno (s.f.). Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>.

Diversos conceptos (s.f.). Recuperado de:

(<http://www.auditorias.com/riesgos/control-interno/control-interno.shtml>)

"Liderazgo". Autor: María Estela Raffino. De: Argentina. Para: Concepto.de. Recuperado de: <https://concepto.de/liderazgo-2/>.

ANEXOS

ANEXO N° 01, MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “El sistema de control interno y su influencia en la gestión institucional del Banco de la Nación”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
PROBLEMA PRINCIPAL ¿De qué manera el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación?	OBJETIVO GENERAL Determinar si el sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.	HIPOTESIS GENERAL El sistema de control interno influye en la gestión institucional del Banco de la Nación.	VI: Sistema de Control Interno	X₁: Ambiente de Control. X₂: Evaluación de Riesgos. X₃: Actividades de Control.	•Capacitación. •Difusión Código de Ética. •Riesgos. •Probabilidad e Impacto. •Segregación de funciones. •Niveles de acceso	Tipo de Investigación	Cuantitativo El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño: <div data-bbox="1877 895 2063 1007" data-label="Diagram"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 M --> O3 </pre> </div>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera el ambiente de control influye en el establecimiento de objetivos y	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar de qué manera el ambiente de control influye al establecer los	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El ambiente de control influye al establecer los objetivos y metas de la institución.	VD: Gestión Institucional	Y₁: Objetivos y Metas Y₂:	•Acciones. •Comunicación		Dónde: M: Muestra con lo cual se realizará el estudio. VI: Sistema de Control Interno.

metas de la institución?	objetivos y metas de la institución.			Políticas Institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Funcionalidad • Medios • Resultados 		VD: Gestión Institucional r: Relación existente entre las variables estudiadas Explicativo-Correlacional Es una investigación no experimental transeccional. Hipotético Deductivo 640 Recibidores Pagadores de la Macrorregión Lima Probabilístico-muestreo aleatorio
¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad?	Demostrar cómo la evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad.	La evaluación de riesgos influye en el desarrollo de las políticas institucionales de la entidad.		Y₃: Eficiencia y Eficacia.		Nivel de investigación	
¿De qué manera las actividades de control influyen en ser eficiente y eficaz?	Verificar cómo las actividades de control influyen en ser eficiente y eficaz.	Las actividades de control influyen en ser eficiente y eficaz.				Diseño de la investigación	
						Método	
						Población	
						Tipo de muestra	
						Muestra	

						<p>Técnica</p> <p>Instrumento</p>	<p>240 Recibidores Pagadores de la Macrorregión Lima.</p> <p>Encuesta.</p> <p>Cuestionario de preguntas.</p>
--	--	--	--	--	--	-----------------------------------	--

Anexo N° 02, INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA SOBRE “El sistema de control interno y su influencia en la gestión institucional del Banco de la Nación”

Lugar: Banco de la Nación – Lima.

Año: 2017

Mes: Agosto

Día: 30

INSTRUCCIONES: Estimado señores recibidores pagadores, el presente cuestionario es estrictamente CONFIDENCIAL y tiene como finalidad recopilar información sobre el sistema de control interno y su influencia en la gestión institucional, a fin de disponer de un marco de referencia; por tanto, agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad.

INDICACIONES: Lea detenidamente y marque con un aspa (x) en la categoría que mejor refleje su opinión, de acuerdo a los siguientes valores:

ESCALAS DE VALORACIÓN:

Si = 1 No = 0

DIMENSIONES E ÍTEMS		ESCALA DE MEDICIÓN	
X¹ Ambiente de control			
01	Durante el período 2016-2017 ha tenido curso de capacitación en control interno	Si	No
02	Durante el período 2016-2017 se le ha difundido el código de ética	Si	No
X² Evaluación de riesgos			

03	Conoce cuáles son los riesgos de la labor que desempeña	Si	No
04	Conoce de algunos riesgos que se han materializado con gran impacto	Si	No
X³ Actividades de control			
05	Las actividades que realiza son las que tiene asignadas	Si	No
06	Los niveles de acceso que tiene están de acuerdo a la categoría ocupacional	Si	No
Y¹ Objetivos y Metas			
07	Tiene conocimiento de las acciones que debe realizar para cumplir con los objetivos institucionales.	Si	No
08	Se le ha comunicado las metas que debe cumplir en el desempeño de sus funciones.	Si	No
Y² Políticas institucionales			
09	Considera usted que las políticas institucionales han sido desarrollados con profesionalismo	Si	No
10	Considera usted que las funciones que realiza están alineadas a las políticas institucionales	Si	No
Y³ Eficiencia y eficacia			
11	Lo han capacitado para desarrollar su trabajo con eficiencia y eficacia	Si	No
12	Los resultados de su trabajo cumplen con las metas establecidas	Si	No



CAEN
Centro de Altos Estudios Nacionales

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Anexo N° 03

Ficha técnica del instrumento

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DENOMINADO: EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN	
AUTOR	Bach. WILFREDO CLAUDIO CARDENAS CORTEZ
ENTIDAD ACADÉMICA	CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES – CAEN
MES Y AÑO DE ELABORACION	SEPTIEMBRE 2017
NIVEL ACADÉMICO	MAESTRÍA
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL
DURACIÓN	1 AÑO
NIVEL DE CONFIABILIDAD	95%
MARGEN DE ERROR ASUMIDO	5%
NÚMERO DE ENCUESTADOS	240
LUGAR DE APLICACIÓN	INSTALACIONES DE LA ENTIDAD - MACRO REGIÓN LIMA - BANCO DE LA NACIÓN
ÁMBITO DE APLICACIÓN	PERSONAL RECIBIDOR PAGADOR DE LA ENTIDAD
TEMAS A EVALUAR	EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
TIPO DE PREGUNTAS	ENCUESTA
NÚMERO DE PREGUNTAS	12 PREGUNTAS
ESCALA	NOMINAL
PUNTUACIÓN	SI AFECTA = 1 NO AFECTA = 0
VALIDEZ DE INSTRUMENTO	VALIDEZ DE CONTENIDO POR PRUEBA PILOTO Y JUICIO DE EXPERTOS

RESULTADO DE LA CONFIABILIDAD	
-------------------------------	--

I. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. Organización	Existe una organización lógica					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					
10. Convivencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Subtotal						
Total						

Valoración cuantitativa.....

Valoración cualitativa:.....

Opinión de aplicabilidad:.....

Lugar y fecha:.....

FIRMA:

DNI:

Anexo 4: BASE DE DATOS

Sistema de Control Interno						Gestión Institucional					
D11		D12		D13		D21		D22		D23	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1
1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1
0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1

[illegible]